

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

FILOZOFSKI FAKULTET

ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI

Sanja Franov

**RAZVOJ I ZNAČAJ INFORMACIJSKE SLUŽBE U NARODNOJ  
KNJIŽNICI**

**Primjer Gradske knjižnice u okviru Knjižnica grada Zagreba**

Diplomski rad

Mentorica: doc. dr. sc. Ivana Hebrang Grgić

Zagreb, 2016.

## Sadržaj

UVOD .....	4
1. Povijesni razvoj informacijske službe u knjižnici .....	6
1.1. Razvoj informacijske službe u knjižnicama razvijenih zemalja .....	6
1.2. Razvoj informacijske službe u knjižnicama u Hrvatskoj .....	9
2. Organizacija informacijske službe u narodnoj knjižnici .....	11
2.1. Neizravne djelatnosti informacijske službe.....	12
2.2. Izravne djelatnosti informacijske službe .....	13
2.3. Projekti i propagandno - animacijske aktivnosti .....	15
3. Informacijska služba u Gradskoj knjižnici u okviru Knjižnica grada Zagreba.....	17
3.1. Gradska knjižnica.....	18
3.2. Djelatnosti informacijske službe u Gradskoj knjižnici .....	19
3.2.1. Neizravne djelatnosti informacijske službe.....	19
3.2.1.1. Zaki i on line katalog - najbolji suradnik knjižničara - informatora .....	20
3.2.1.2. Izrada anotacija za katalog i koordiniranu nabavu, facebook objave.....	22
3.2.1.3. Međuknjižnična posudba.....	23
3.2.1.4. Stacionari Gradske knjižnice u domovima umirovljenika .....	24
3.2.1.5. Izložbe i obilježavanje značajnih obljetnica.....	24
3.2.1.6. Informativna srijeda - program stalnog stručnog usavršavanja knjižničara.....	25
3.2.2. Izravne djelatnosti informacijske službe - rad s korisnicima .....	28
3.2.2.1. Projekti .....	31
3.2.2.1.1. "Pitajte knjižničare" .....	31

3.2.2.1.2. Projekt 65+ .....	33
3.2.2.1.3. Knjigom do krova.....	33
3.2.2.1.4. Pilot projekt e-Građani .....	36
3.2.2.2. Tribine .....	37
3.2.2.2.1. Književni petak .....	37
3.2.2.2.2. Eppur si muove - znanstvena tribina .....	39
4. Istraživanje provedeno među korisnicima Gradske knjižnice.....	39
4.1. Cilj, metodologija i uzorak istraživanja .....	39
4.2. Rezultati istraživanja .....	40
4.3 Zaključak istraživanja.....	53
ZAKLJUČAK .....	55
Literatura .....	57
Prilozi .....	59
SAŽETAK.....	64

*"I sada, neka mi netko kaže da će knjižnice nestati. Knjižnice nisu samo knjige, knjižnice su puno, puno više od toga... Knjižnice su ljudi koji se susreću u njima i razmjenjuju bogatstva koja nose u sebi"*<sup>1</sup>

## UVOD

U 21. stoljeću imperativ je biti informiran. Razvojem novih tehnologija moglo bi se zaključiti da su informacije danas sve dostupnije te da se upotrebom tih tehnologija smanjuje potreba za knjižnicom kao središnjom informacijsko - dokumentacijskom ustanovom. Masovni mediji svakodnevno nas informiraju o stanju u svijetu, klikom miša otvara nam se cijeli prozor u nepresušan svijet interneta, zašto bi itko više odlazio u knjižnicu kad naizgled sve potrebne informacije može dobiti iz vlastitog doma? Svaki tehnološki napredak koji može pomoći u bržem i lakšem pristupu informacijama je poželjan, no knjižnica je i dalje najpouzdanije mjesto za pronaći bilo koju točnu i relevantnu informaciju. Stoga je, iako relativno mlada, informacijska služba u knjižnici vitalan dio svake knjižnične ustanove. Izdvajanjem i grupiranjem poslova knjižničara - informatora postignuta je bolja efikasnost službe, no knjižničari informatori su postojali oduvijek, tj. od kad postoje korisnici postoje i knjižničari - informatori koji su im pomagali. Otvorenost i pristupačnost narodnih knjižnica svim građanima podrazumijeva izuzetnu heterogenost korisnika što za knjižničare predstavlja svakodnevne izazove. Uz razvitak novih tehnologija sve je lakše doći do toliko potrebnih informacija koje već odavno prelaze okvire knjižničnih zbirki. Stoga treba naglasiti da suvremena knjižnica nije samo više mjesto bazirano na svojim zbirkama već je naglasak na komunikaciji, na stvaranju povezanosti koja podrazumijeva korištenje usluga povezanih s internetom i pristup elektronskim izvorima podataka. Od knjižnica se danas očekuje da ne budu samo posvećene čuvanju fizičke građe – ona bi se trebala transformirati iz knjižne utvrde u lokalni centar za komunikaciju i s mnoštvom zanimljivih aktivnosti, usput pružajući svima slobodan pristup informacijama i kulturi. Zajedno s gradskom vijećnicom, školom i bolnicom, knjižnica se smatra jednom od najvažnijih društvenih centara i javnih mjesta koje je simbol znanja kao i pristupa tom znanju.<sup>2</sup>

Danas se često susrećemo sa pitanjima relevantnosti knjižničarske profesije, ali i samih knjižnica. Mnogi ne percipiraju koja je uloga i važnost knjižničara već knjižnicu i dalje

---

<sup>1</sup> Bunić, S. Knjigom do krova

URL: [http://beskucnik.kgz.hr/dogadjanja/sve-je-pocelo-prije-tri-godine-na-svjetski-dan-knjige/\(15.6.2016.\)](http://beskucnik.kgz.hr/dogadjanja/sve-je-pocelo-prije-tri-godine-na-svjetski-dan-knjige/(15.6.2016.))

<sup>2</sup> Niegaard, H. Reinventing the physical library : libraries in a new context. // IFLA library building guidelines : developments & reflections / edited on behalf of IFLA by Karen Latimer and Hellen Niegaard. München : K.G. Saur, 2007. str. 31-32.

doživljavaju kao spremište i posudionicu knjiga. Glavni argumenti u raspravi su da je većina informacija dostupna na internetu, a u knjižnici sve knjige u računalu i da se sve potrebno može pronaći na *web* stranici knjižnice. Time se potvrđuje stav da je u prošlosti pomoć knjižničnog osoblja bila gotovo nužna u snalaženju, a da se danas u većini knjižnica prosječan korisnik može vrlo lako snaći. No, takav model "samoposluge" pretpostavlja postojanje kvalitetnih kataloga, otvoren pristup građi sa dobrim putokazima i oznakama. Isto tako, takav stav implicira da je knjižnica i dalje samo posudionica knjiga koja je kompjuterizirana. Jasno je da je netko morao sve te knjige klasificirati, katalogizirati, fizički organizirati, prikupiti i obraditi sve te informacije na *webu* kojima se svi tako rado služimo, te organizirati sva događanja u knjižnici. Stoga će u ovom radu biti prikazan kratak povijesni pregled razvoja informacijske službe u narodnoj knjižnici koja je od čuvarice knjiga postala ustanova koja ima značajnu ulogu diseminatora informacija, te služi svojim građanima osim kao informativni i kao kulturni i edukativni centar. Zatim će na primjeru Gradske knjižnice Zagreb biti istraženo koje su osnovne zadaće informacijske službe za odrasle, koje su značajne aktivnosti organizirali u 2015. godini te jesu li one u skladu sa IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice te koliko su korisnici upoznati i koliko se koriste njihovom uslugom u knjižnici. Kao glavnu metodu istraživanja koristit će se metoda intervjuja za knjižničare informatore te upitnik za korisnike.

## **1. Povijesni razvoj informacijske službe u knjižnici**

Knjižnice su kroz povijest često bile zatvorene ustanove u koje su pristup imali samo pripadnici određene elite. U 19. stoljeću, pod utjecajem ideja francuske revolucije i drugih čimbenika koji su ubrzali demokratizaciju pisane riječi, napokon dolazi do realizaciji ideje o knjižnici kao javnoj, svima pristupačnoj ustanovi<sup>3</sup>. Promjena u shvaćanju da knjižnice trebaju služiti svim građanima a ne samo visokoj klasi i svećenstvu, otvorila je mogućnost da znanje postane dostupno svima. Početak je bio spor, no s vremenom je sve više znanstvenih, muzejskih i ostalih knjižnica građanima otvorilo svoja vrata. U Europi je otpor bio veći te je još neko vrijeme vladalo shvaćanje da knjiga nije za svakoga. Sjedinjene Američke Države bile su mnogo naprednije u razmišljanju. Demokratizacija pristupa znanju otvorila je vrata osnivanju narodnih knjižnica koje su po svojoj definiciji "organizacija koju osniva, podržava i financira određena zajednica pute lokalne, regionalne ili nacionalne vlasti ili putem nekog drugog oblika organizacije. Ona osigurava pristup znanju, informacijama, cjeloživotnom učenju, i djelima mašte pomoću niza izvora i službi, a na raspolaganju je svim članovima zajednice bez obzira na njihovu rasu, nacionalnost, dob, spol, religiju, jezik, invaliditet, ekonomski i radni status te obrazovanje."<sup>4</sup>

### ***1.1. Razvoj informacijske službe u knjižnicama razvijenih zemalja***

Institucionalizacija informacijske službe započela je u Sjedinjenim Američkim Državama u drugoj polovici 19. stoljeća. Knjižnična se djelatnost napokon usmjerila na potrebe korisnika kojima je bio problem snaći se u velikom broju kataloga. Liberalizacija općeg školstva u knjižnice je dovela mnogo novih korisnika, a u mnoštvu tiskanog materijala knjižničari su sve teže pronalazili knjige. Prvo se prionulo unapređenju klasifikacije i katalogizacije te osuvremenjivanju javnih abecednih i stručnih kataloga. Cilj je bio korisnicima dati što bolji uvid u knjižnični fond i omogućiti im da sami pronalaze literaturu, a knjižničarima osigurati što bolja pomagala za davanje informacija o tiskanoj građi. Unatoč svim nastojanjima da korisnicima omoguće neposrednu dostupnost podataka o literaturi, korisnici su se teško snalazili i u novim katalogima. Stoga su u prvoj fazi razvitka informacijske službe knjižničari dežurali u prostorima gdje su bili postavljeni javni katalozi kako bi pomogli korisnicima

---

<sup>3</sup> Od francuske revolucije do Prvog svjetskog rata. // Povijest knjige / Aleksandar Stipčević. Zagreb : Matica hrvatska, 1985. str. 445-502.

<sup>4</sup> IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Drugo hrvatsko izdanje / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo 2011. str.15.

pronaći literaturu. Tek poslije sazrela je ideja o potrebi da se korisnicima ponudi i nešto više, npr. da se za njih traži i pripremi odgovarajuća literatura.

Termin informacijska služba prvi se put kao zasebna natuknica pojavljuje 1891. u časopisu *Library Journal*, glasilu Američkog knjižničarskog društva.<sup>5</sup> Dvije godine poslije, u Chicagu je održan svjetski knjižničarski kongres koji je posebnu pozornost posvetio radu s korisnicima. U 90im godinama u Američkim se knjižnicama sve više propagira slobodan pristup građi u narodnim knjižnicama, a kao noviteti pojavljuju se i popisi najvažnijih knjiga o pojedinim temama s anotacijama (*aides for readers*), koji su korisnicima služili kao važna pomagala. Samo desetak godina kasnije, krajem 19. st. u većim se gradskim knjižnicama informacijska služba (*reference service*) osamostalila i prerasla u poseban odjel. Prvotno je bila smještena uz službu posudbe u prostoru čitaonice da bi s vremenom i boljom organizacijom djelovala i u odvojenim prostorima, za informacijskim pultom, blizu javnih kataloga i ulaza u knjižnicu.

U povijesti informacijske službe posebno je važna pojava Melvila Deweya, jednog od osnivača Američkog knjižničarskog društva i izumitelja decimalnog klasifikacijskog sustava. Dewey je otvorio je put jednakosti izjavom "Prošlo je vrijeme kad je knjižnica bila gotovo kao muzej, a knjižničar neka vrst miša među pljesnivim knjigama, i kad su posjetioči sa strahopoštovanjem promatrali rukopise i stare knjige. Došlo je vrijeme kad je knjižnica škola, knjižničar odgojitelj, a posjetilac čitalac među svojim knjigama upravo onako prirodno kao što je radnik među svojim alatkama."<sup>6</sup> Novi slogan među bibliotekarima, ali i ostalima glasio je: "Knjižnice za svakoga, knjige za sve građane."<sup>7</sup> Slobodan pristup knjigama bio je posebno važan za one korisnike koji su pohađali večernje škole i izvanredne tečajeve a narodne su im knjižnice služile kao potpora obrazovnom procesu. U Engleskoj su upravo narodne knjižnice prozване "sveučilištem siromaha" zbog visoke posjećenosti radnika u potrazi za izvorima znanja. U skladu s razvojem novih tehnologija, početkom 20. stoljeća knjižnice počinju pružati informacije i pismenim i telefonskim putem.

---

<sup>5</sup> Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. 2 dopunjeno i prerađeno izdanje. Lokve : Benja, 2006. str.134.

<sup>6</sup> Od francuske revolucije do Prvog svjetskog rata. // Povijest knjige / Aleksandar Stipčević. Zagreb : Matica hrvatska, 1985. Str. 485.

<sup>7</sup> ibid, str.485.

Informacijske službe u anglo - američkim narodnim knjižnicama do Drugog svjetskog rata imale su četiri zadaće:

- 1) biti potpora učenicima i studentima
- 2) njegovati općeobrazovne funkcije knjižnice
- 3) pomagati čitateljima u pronalaženju informacija
- 4) oglašavati usluge knjižnice

Tijekom tog razdoblja narodne su knjižnice i ostalim zemljama Europe postajale sve aktivniji sudionici i podrška općeobrazovnom procesu širokih slojeva pučanstva, a knjižničari informatori sve su više postajali savjetnici čitatelja pri izboru knjiga. Prvi zasebni, javno dostupni informacijski odjel u srednjoj Europi otvoren je 1905. u Kraljevskoj knjižnici (danas državna knjižnica u Berlinu Pruskog kulturnog nasljeđa). Jedna od glavnih zadaća tog ureda bila je pružanje informacija na osnovi Pruskoga centralnog kataloga, tj. obavijesti o lokaciji traženih naslova ili literature u kojoj od pruskih knjižnica. Poslije je pri sjedištima drugih centralnih kataloga u Njemačkoj i drugdje osnovana slična služba. Za razliku od američkih i britanskih službi, bila je uglavnom usmjerena na informacije o znanstvenoj literaturi. U Austriji, čiju je tradiciju do 1918. slijedila i Hrvatska, središnja informacijska služba otvorena je javnosti pri Austrijskoj nacionalnoj knjižnici tek 1920.

Prema riječima Dore Sečić<sup>8</sup>, iz navedenog je vidljivo da su se u srednjoj Europi informacije u početku davale gotovo isključivo na osnovi kataloga pojedine knjižnice i centralnih kataloga, tako da prvim informacijskim službama nisu bile ni određene druge zadaće. Razlog tome bio je što su knjižničari zbog nedostatka slobodnog pristupa knjigama, češće nego u Americi ili Britaniji, morali pomagati korisniku da dobije potrebnu literaturu iz knjižničkog spremišta.

Može se jasno vidjeti da je razvoj informacijske službe kretao od pomoći korisnicima da se snađu u knjižničnom katalogu pa sve do pružanja sasvim određene informacije koja može, ali i ne mora biti sadržana u knjižničnom fondu. Svakom korisniku najbitnije je da pronade određenu informaciju, a knjižničar - informator mu u tome pomaže.

---

<sup>8</sup> Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. 2. dopunjeno i prerađeno izdanje. Lokve : Benja, 2006.



S. Rothstein, bavio se pitanjima usluga koje knjižnice daju svojim korisnicima te je 60ih godina prošlog stoljeća postavio modele informacijske službe<sup>9</sup> prema sljedećem:

- minimalni (konzervativni) model - pristup pruža minimum usluga gdje knjižničar ima ulogu inteligentnog vodiča koji pokazuje put, a samo putovanje je prepušteno korisniku. Knjižničar vodi brigu o tome da zbirka bude tako uređena da se korisnik može vrlo lako sam snaći, te nije predviđeno da knjižničar troši svoje vrijeme za traženje informacija za korisnika.
- srednji (umjereni) model - smatra se da je pedagoška sastavnica (upućivanje korisnika na samostalno traženje informacija) važnija od informacijske. Često se koristi u visokoškolskim i sveučilišnim knjižnicama. Ponešto vremena posvećuju upućivanju i poučavanju korisnika, ali još uvijek korisnici sami traže informaciju.
- maksimalan (liberalan) model - uzima u obzir da stručno osposobljeni knjižničari mogu postati specijalisti u pronalaženju informacija te pronađene informacije i vrednovati te tako korisniku pružiti maksimalnu uslugu - i popis literature i odabrane primarne dokumente. Oni obavljaju sav posao traženja literature za korisnika.

### ***1.2. Razvoj informacijske službe u knjižnicama u Hrvatskoj***

U Hrvatskoj, informacijska se služba počela razvijati dosta kasno, tek nakon Drugog svjetskog rata, iako njene začetke nalazimo od 1914. u tada novoj zgradi Sveučilišne knjižnice u Zagrebu. U narodnom knjižničarstvu, već prvih godina nakon završetka rata došlo je do njezine institucionalizacije, najviše iz političkih razloga. To je vidljivo iz prvog godišta Vjesnika bibliotekara Hrvatske u kojem je navedeno da se odmah nakon završetka rata "u Gradskoj knjižnici u Zagrebu prišlo reorganizaciji u cilju da se težište postavi na rad s čitačima"<sup>10</sup> Zaposleni knjižničar nije se zvao informator već "bibliotekar-pedagog", a svrha mu je bila da "rukovodi kulturno-prosvjetnim radom i provodi agitaciju i zdravu propagandu".<sup>11</sup> Iz ovoga je vidljivo da su prvi koraci u organizaciji informacijske službe u narodnoj knjižnici bili postavljeni na potpuno suprotnim temeljima od današnjih koji se temelje prije svega na omogućavanju dostupnosti informacije i slobodi izbora. Ipak, ubrzo dolazi do unapređivanja informacijske službe i spominju se prvi knjižničari informatori - oni

---

<sup>9</sup> ibid.

<sup>10</sup> Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. 2.dopunjeno i prerađeno izdanje. Lokve : Benja, 2006. str.140.

<sup>11</sup> ibid.

koji rade pretežno s korisnicima. 1960., u časopisu Narodna knjižnica, izlazi prvi članak u kojemu su hrvatski knjižničari dobili stručne upute za ustanovljavanje priručne zbirke i smjernice za rad informatora.

Članak pod nazivom Priručna djela u knjižnicama<sup>12</sup> govori o obavijestima koje knjižnica daje korisnicima i svrstava ih u tri skupine. Prvu skupinu čine stvarne obavijesti o činjeničnim podacima, zatim su tu bibliografske obavijesti koje uključuju upotpunjavanje bibliografskih podataka te izradu popisa literature o nekoj temi te na kraju bibliotečne obavijesti koje podrazumijevaju upućivanje korisnika gdje će pronaći koju službu u knjižnici ili doći do knjiga. Vidljivo je da su ove upute u skladu s Europskim praksama koje su spomenute u odlomku prije.

Još jedan pokazatelj sustavnog unapređenja informacijske službe nalazimo u tjednim sastancima zagrebačkih bibliotekara - informatora pod nazivom "Informativna srijeda", čije održavanje postoji kontinuirano od 1958. Svrha sastanaka bila je informiranje o novo tiskanim knjigama, ali su se informatori na tim skupovima formalno i neformalno savetovali i o drugim aktualnim pitanjima. Informativna srijeda detaljnije će biti prikazana u drugom dijelu rada.

Djelatnosti informativne službe postoje otkad i sama knjižnica, no, ona kao takva, u Gradskoj knjižnici u Zagrebu (i ostalim knjižnicama u gradu), uvedena je tek 1961., nakon donošenja prvog hrvatskog Zakona o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti. Iako kasno uvedena, postaje najvažnijom stručnom službom u knjižnici.

Savjetovanje bibliotekara i knjižničara u narodnim knjižnicama Hrvatske održano 1962. u Zagrebu donosi referat na temu Knjižnica kao centar za informacije, u kojem je istaknuto da je sustavan informacijski rad u ono vrijeme bio razvijen samo u Zagrebu. No, služio je kao poticaj i ostalim knjižnicama u Hrvatskoj da bolje organiziraju rad svojih odjela te organiziraju više izložbi, javnih tribina i slično te i same postanu važni informacijski centri.

Iako su već 60ih godina postojala neka nastojanja institucionalizacije izobrazbe odraslih korisnika, po uzoru na skandinavska iskustva te oslanjajući se na dokumente IFLA-e i UNESCO-a tek 80ih godina narodne knjižnice preuzimaju vodstvo u izobrazbi odraslih korisnika. U početku se radilo o edukaciji snalaženja po knjižnici i služenju kataloga, razvojem novih tehnologija educiralo se informatičkoj pismenosti, da bi imperativ za 21.

---

<sup>12</sup> ibid.

stoljeće postala edukacija informacijske pismenosti. Informacijskom se pismenošću smatra skup sposobnosti pojedinca, potrebnih da spozna potrebu informacije, da je pronađe, procjeni i djelotvorno se njome koristi".<sup>13</sup>

## **2. Organizacija informacijske službe u narodnoj knjižnici**

Nekada se u narodnim knjižnicama tradicionalno koristio naziv informativna služba, i označavao je raznolike oblike rada s korisnicima. Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj iz 1990. uvode novi naziv, informacijsko - referalna služba te time naglašavaju nužnost nekih suvremenijih oblika rada. Informacijska služba je posrednik između sustava knjižnice, njezinoga sveukupnog knjižnog i informacijskog potencijala i korisnika knjižnice i kao takva zauzima veoma važno, ako ne i ključno mjesto u sustavu knjižničnih usluga. Osim što svoju djelatnost temelji na raznovrsnim oblicima osobnog rada s korisnicima (pomoć u odabiru literature i korištenje ostalih usluga), suvremena informacijska služba vrši i informacijsku djelatnost (pruža korisnicima različite vrste informacija na osnovu vlastitih fondova) te referalnu djelatnost (upućuje korisnike na ostale relevantne izvore informacija, dokumente ili ustanove koji mogu zadovoljiti njihove zahtjeve), ali i edukativnu. Najjednostavnije rečeno, ona je most koji povezuje tražitelje informacija s informacijskim izvorima. Važno je napomenuti da se usluge koje knjižničari informatori pripremaju mogu koristiti na načelu samoposluživanja ili uz pomoć stručnog osoblja.<sup>14</sup> Prema Američkom knjižničarskom društvu<sup>15</sup>, glavna zadaća službe je "pružati usluge koje imaju svrhu, u skladu s poslanjem knjižnice kojoj pripadaju, podupirati obrazovna, rekreacijska, osobna i gospodarska nastojanja članova zajednice kojoj služe." Prema Uputama za poslovanje narodnih knjižnica<sup>16</sup> preporuča se informacijsku službu organizirati kao jedinstvenu službu za čitavu mrežu narodnih knjižnica, na osnovi dogovorenih i utvrđenih načela i podjela poslova. Poštujući načelo da se istovrsni poslovi obavljaju samo jednom za čitavu mrežu narodnih knjižnica, neki od poslova posredne informativne djelatnosti organiziraju se samo u središnjoj knjižnici, a koriste se u svim jedinicama mreže. Iako svaka knjižnica izgrađuje vlastiti sustav informiranja korisnika, on mora biti organiziran tako da se dopunjuje s ostalima i da omogućuje što bržu i lakšu dostupnost publikacija i informacija širokom krugu korisnika bez obzira na to gdje se ti zahtjevi iskazuju i bez obzira gdje se te publikacije i informacije nalaze.

---

<sup>13</sup> ibid.

<sup>14</sup> ibid.

<sup>15</sup> ibid.

<sup>16</sup> Upute za poslovanje narodnih knjižnica / uredila Aleksandra Malnar. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 1996.

Poslovi informacijske službe ostvaruju se u dva osnovna oblika, neizravnom i izravnom.

### ***2.1. Neizravne djelatnosti informacijske službe***

Neizravna informacijska djelatnost ima svrhu korisnicima osigurati dostupnost velikog broja informacijskih izvora u vlastitoj knjižnici, ali i proširiti informacijski potencijal suradnjom s drugim knjižnicama i informacijskim centrima<sup>17</sup>. Može se reći da ona podrazumijeva prikupljanje, organiziranje i upoznavanje izvora informacija kako bi knjižničar - informator poslije u izravnoj djelatnosti s korisnikom što potpunije i efikasnije riješio njegov upit. Tradicionalno, izvori informacija dijele se na primarne, sekundarne i tercijarne. Primarni izvori su originalna djela, i pri njihovoj nabavi važno je da budu što aktualnija. Sekundarni izvori odnose se na razne indekse za pronalaženje primarnih izvora informacija. Sastoje se od informacija koje su modificirane i selektirane za posebne namjene, odnosno korisnike (npr. bibliografije). Tercijarni izvori su oni koji pružaju informacije o sekundarnim informacijama, npr. bibliografije bibliografija.

Kako bi što prije pronašao traženu informaciju, knjižničar organizira i priprema razna knjižnično - informacijska pomagala (kataloge, referentnu zbirku) koja su lako koristiva kako za knjižničare, tako i za korisnike, a omogućuju lak pristup zbirkama i informacijama koje se nalaze u knjižnici, ali i izvan nje. Referentna zbirka ili zbirka priručne literature sadrži enciklopedije, leksikone, bibliografije, rječnike, indekse, godišnjake, i sl. Obično je smještena na mjestu koje je lako dostupno i knjižničarima i korisnicima i u pravilu se ne posuđuje izvan knjižnice. Ostala informacijska pomagala uključuju biltene, tematske popise, bibliografske popise, indekse i sl.

Pod neizravne djelatnosti spadaju još i organizacija propagandnih i kulturnih djelatnosti o kojima će više riječi biti u posebnom poglavlju. Moglo bi se reći da dijelom spadaju i u izravne djelatnosti jer se jedan veliki dio odvija i u neposrednom kontaktu s korisnicima.

---

<sup>17</sup>Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. 2.dopunjeno i prerađeno izdanje. Lokve : Benja, 2006. str.47-48.

## 2.2. Izravne djelatnosti informacijske službe

*"Knjižničari i informacijski stručnjaci mogu obrazovati i savjetovati a ne samo biti čuvari ključeva i vratari interneta"<sup>18</sup>*

Izravna informativna djelatnost podrazumijeva oblik rada kojim se ostvaruje osobni kontakt s korisnicima, bilo u prostorijama same knjižnice, bilo izvan nje. Provodi se u svim narodnim knjižnicama organiziranjem dežurstva bibliotekara - informatora za rad s korisnicima tijekom čitavog radnog vremena knjižnice. Osobnim kontaktom s korisnicima ostvaruje se informativna, savjetodavna i edukacijska zadaća narodne knjižnice.

Korisnici su "pojedinci od kojih svaki ima jedinstvene informacijske, obrazovne, psihološke i društvene potrebe".<sup>19</sup> Obzirom na heterogenost korisnika narodne knjižnice, knjižničari - informatori moraju predviđati koje su njihove potrebe kako bi ih uspjeli zadovoljiti. Korisnički organizirana knjižnica od knjižničara zahtijeva stalno prilagođavanje korisnicima, da se razvijaju i mijenjaju zajedno s njima, proučavaju njihove interese i predviđaju njihove potrebe te da sustavno rade na njihovoj edukaciji.<sup>20</sup>

Individualne korisnike informacijske službe može se podijeliti u nekoliko kategorija:

- potencijalni korisnici - onaj korisnik koji se ne koristi knjižnicom, ali bi mu ona na temelju njegovih informacijskih potreba odgovarala. Često ne znaju da knjižnica postoji, odnosno što radi.
- naslućeni korisnici - oni koji imaju pristup knjižničnim službama, ali ih ne koriste
- stvarni korisnici - oni koji se koriste uslugama informacijske službe
- korisnici kojima dobivena informacijska usluga donosi stvarnu korist - da bi ih se svrstalo u ovu kategoriju knjižničar mora dobiti od korisnika povratnu informaciju o tome<sup>21</sup>

Informativna zadaća ogleda se u pružanju informacije koju će knjižničar - informator pružiti korisniku. On je prva osoba koja će dočekati korisnika, prihvatiti njegov zahtjev osobno ili telefonski, razriješiti ga, uputiti ga u samostalno razrješavanje, ili pak tražiti odgovore od

---

<sup>18</sup> Dopuna IFLA-inog Manifesta za narodne knjižnice. //IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice /uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin . Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. str.119.

<sup>19</sup> Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. 2.dopunjeno i prerađeno izdanje. Lokve : Benja, 2006. str.25.

<sup>20</sup> ibid.

<sup>21</sup> ibid.

drugih knjižnica i informacijskih središta. Prema Katici Tadić<sup>22</sup>, korisničkim se upitima u vezi s knjižničnom građom i njezinim sadržajem udovoljava na tri načina - kataložnim, bibliografskim i faktografskim obavijestima, a za određene se obavijesti i za građu koju knjižnica ne posjeduje, daju i referalne obavijesti. Treba dodati da se razvojem tehnologija knjižničari danas svakodnevno koriste internetom, te korisnika mogu uputiti na izvore informacija na *webu* (npr. *on line* časopisi, *web* stranice s besplatnim knjigama i sl.). Iako narodne knjižnice ne prikupljaju usko specijaliziranu građu, danas knjižničar - informator za gotovo sve korisničke upite može pronaći nekoliko jedinica građe, ako ne tiskane, onda sigurno na *webu* (naravno vodeći računa o vjerodostojnosti izvora i autorskim pravima).

Kataložnom se obavijesti daje podatak o građi i njezinom posjedniku. To znači da se korisniku daje odgovor iz vlastitih kataloga u kojima je on sam nije mogao pronaći, ili iz skupnog kataloga ako se radi o građi koju knjižnica nema, no može pružiti informaciju o tome gdje se ona nalazi.

Bibliografska obavijest govori o postojanju određene građe, ali ne i o tome gdje se ona nalazi. Bibliografske se obavijesti dobivaju iz sekundarnih publikacija (bibliografija, leksikona i enciklopedija).

Faktografske se obavijesti također dobivaju iz sekundarnih, ali i iz posebnih primarnih publikacija (npr. iz statističkih godišnjaka i pregleda, atlasa i sličnih publikacija), a osobito su važne korisniku kojemu i nije potrebna građa, već određen podatak, definicija i slično.

Iz navedenog je jasno da knjižničar informator u svom poslu koristi već ranije spomenute razne izvore informacija u knjižnici: kataloge, referentnu literaturu, posebna bibliografska i informacijska pomagala ili baze podataka, ali i izvore izvan nje. No, da bi uopće mogao saznati što točno korisnik treba, knjižničar - informator, morat će s korisnikom obaviti intervju. William Katz navodi da postoje četiri pravila za uspješan intervju. Prvo je pokušati dobiti preciznu informaciju o tome što korisnik treba. Zatim koja je svrha tražene informacije i koliko treba biti opširna (nije isto treba li za seminarski ili doktorski rad). Treće i četvrto pravilo navodi da sve ove informacije treba sakupiti u što kraćem roku te da s korisnikom cijelo vrijeme treba zadržati dobar odnos.<sup>23</sup> Ukoliko je zahtjev opsežnije tematike i nije ga

---

<sup>22</sup> Tadić, K. *Rad u knjižnici : priručnik za knjižničare*,

URL: <http://www.ffzg.unizg.hr/infoz/biblio/nastava/dz/text/katm.htm> (posjećeno 18.8.2016.)

<sup>23</sup> Katz, W. *Introduction to reference work : basic information services*. Vol 1. New York : McGraw-Hill, 2002. str.129.

moгуće zadovoljiti odmah, informator će preuzeti, na posebno tiskanom obrascu, zahtjev za daljnjim istraživanjima fonda ili bibliografskih izvora. Obzirom na razvoj tehnologije i novih usluga koje su postale dostupne u gotovo svakoj knjižnici, danas informatori mogu preuzeti zahtjev i *on line*, putem usluge Pitajte knjižničare koja uspješno djeluje od 2004. Korisnicima čijim zahtjevima ne može udovoljiti na osnovi vlastitih fondova i izvora informacija, narodna knjižnica omogućuje korištenje publikacija (ili fotokopija, *scanova*) putem međuknjižnične posudbe, ili im daje tzv. referalnu informaciju<sup>24</sup>, tj. upućuje korisnika na izvor izvan knjižnice u neku veću, specijalnu knjižnicu ili informacijsko središte. Savjetodavna zadaća odnosi se na pomoć korisniku i preporuci pri izboru literature ili druge građe bilo u rekreativne, zabavne, kulturne ili znanstvene svrhe. Edukativna zadaća obuhvaća upućivanje korisnika u služenje knjižnicom, pojedinim odjelima, fondovima i zbirkama, katalozima, bibliografijama i općenito literaturom te pomoć pri korištenju računala i pretraživanju baza podataka.

Prema IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice<sup>25</sup> "knjižnično osoblje mora djelovati kao informacijski navigator kako bi pomoglo korisnicima svih dobnih skupina da se na najučinkovitiji način koriste informacijskom i komunikacijskom tehnologijom, a treba razviti i programe za obrazovanje korisnika. S obzirom na to da su nove tehnologije sve pristupačnije, vrlo je važna uloga narodne knjižnice u osiguravanju pristupa tim tehnologijama i podučavanju ljudi kako da ih najbolje iskoriste". Narodna knjižnica treba biti i mjesto potpore cjeloživotnom obrazovanju korisnika te ohrabrivati umjetnički i kulturni razvoj ljudi svih dobnih skupina. Da bi mogao dobro raditi svoj posao informator mora redovito pratiti izdavačku produkciju, čitati recenzije knjiga, sudjelovati u njihovoj nabavi te poznavati psihologiju čitatelja, biti komunikativan, susretljiv i prilagodljiv u radu s korisnicima.

### ***2.3. Projekti i propagandno - animacijske aktivnosti***

Iako smo u 21. stoljeću i nove tehnologije nam omogućuju pristup mnogim informacijama iz udobnosti vlastitog doma, osobna interakcija i dalje je važan dio u našim životima. Virtualna predavanja i izložbe, webinar i sl. ne mogu zamijeniti odlazak na izložbu, predstavljanje nove knjige manje i više popularnih autora ili jednostavno komunikaciju s osobama sličnih interesa. Narodne knjižnice u 21. stoljeću nastoje vršiti ulogu kulturnog centra u zajednici što znači da knjižničari - informatori svakodnevno osmišljavaju nove projekte koje bi sami ili u suradnji s

---

<sup>24</sup> Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. 2.dopunjeno i prerađeno izdanje. Lokve : Benja, 2006. str.47.

<sup>25</sup> IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Drugo hrvatsko izdanje / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo 2011. str.54.

ostalim stručnjacima ponudili korisnicima knjižnice, ali i ostalim građanima iz lokalne zajednice. Osim poučavanja o služenju knjižnicom i njenim sustavima, danas se u knjižnicama sve više održavaju različite aktivnosti koje privlače mnoge građane iz lokalne zajednice.

Najčešće je riječ o:

- izložbama - njima se često obilježavaju obljetnice rođenja/smrti nekog autora/ice ili se obilježava poseban dan poput Dana planeta Zemlje. Ponekad se izložbom knjiga pokušava korisnicima približiti dio fonda koji je slabije čitan jer je po iskustvima knjižničara informatora izložena građa češće posuđivana. Održavaju se i izložbe slika i fotografija u suradnji s amaterskim foto klubovima. Veliki problem u našim narodnim knjižnicama je manjak prostora. Idealno bi bilo da se izložba organizira u otvorenom pristupu, gdje se nalaze knjige, kako bi korisnici samim činom ulaska u knjižnicu primijetili da se nešto događa i zainteresirali se. Odvajanje izložbe u drugu prostoriju dovodi do manje posjećenosti jer neki korisnici ne znaju, ne primjećuju ili jednostavno nemaju vremena za pogledati. Stoga knjižničari manje izložbe nastoje organizirati u posudbenom dijelu knjižnice ili pri ulazu u knjižnicu.
- radionicama - često knjižnice nude uslugu bibliografskog poučavanja ili informacijske i informatičke pismenosti (pogotovo za korisnike starije životne dobi). Mogu se organizirati i kreativne radionice poput učenja izrade origamija ili radionice crtanja.
- predavanjima - najčešće je riječ o književnosti, no mogu se organizirati i ostala predavanja o temama koje su zanimljive korisnicima
- filmskim projekcijama - ne organiziraju se često zbog problema s autorskim pravima (organizirano gledanje može se tumačiti kao javno prikazivanje)
- tečajevima stranih jezika - može se organizirati početni tečaj
- čitateljskim klubovima - članovi kluba sastaju se jednom mjesečno i razgovaraju o knjizi koju su zajednički odabrali uz koordinaciju knjižničara/ke
- tribinama - može se organizirati oko neke aktualne teme

Iako u nekim organiziranim aktivnostima knjižničari nisu direktni edukatori, oni samom organizacijom događanja u prostoru knjižnice služe kao most između korisnika i edukatora. Sve te aktivnosti pridonose edukaciji i/ili zabavi korisnika, ali isto tako privlače i nove korisnike u knjižnicu. U nedostatku financija za izravno oglašavanje, ovakve aktivnosti promiču ugled knjižnice u zajednici, a neki od organiziranih događaja često mogu biti i



popraćeni od strane medija. Ukoliko imaju dosta financijskih sredstava, knjižnice bi svoje programe trebale oglašavati na plakatima i lecima, te u današnje digitalno doba, putem svoje *web* stranice, na društvenim mrežama te putem *newslettera*.

### **3. Informacijska služba u Gradskoj knjižnici u okviru Knjižnica grada Zagreba**

Informacijska služba u mreži KGZ-a organizirana je na način da veliki dio neizravnih djelatnosti za sve knjižnice u mreži obavlja informacijska služba Gradske knjižnice, dok svaka knjižnica za sebe ima organiziranu izravnu informacijsku službu.

Knjižnice grada Zagreba suvremeno su organizirana mreža narodnih knjižnica, najveća ustanova među narodnim knjižnicama u Hrvatskoj, a ujedno i jedna od najvećih kulturnih ustanova u Gradu Zagrebu. Jezgru mreže čine Gradska knjižnica i Knjižnica Božidara Adžije, koje su po svojim zbirkama i zadaćama narodne i znanstvene knjižnice i središte su organizacijske jedinice Knjižnica grada Zagreba, koja okuplja još dvanaest područnih knjižnica s mrežom od dvadeset sedam ogranaka na ukupno četrdeset i dvije lokacije, bibliobusnu službu s dva bibliobusa i 78 bibliobusna stajališta u Gradu Zagrebu i Zagrebačkoj županiji. Prikupljanje, stručna obrada i pohranjivanje raznovrsne građe omogućuju korištenje 2.356.927 svezaka knjiga, zbirke audiovizualne građe s bogatim izborom glazbenih publikacija te zbirke elektroničkih publikacija.<sup>26</sup> Važno je napomenuti da su članovima sve usluge svih knjižnica u mreži dostupne sa samo jednom članskom iskaznicom. Dovoljno je učlaniti se u jednu od knjižnica i platiti 50,00 kn godišnje članarine. Bez učlanjenja posjetitelji mogu koristiti građu u čitaonicama, no ne mogu građu posuđivati izvan knjižnice. Prema riječima koordinatorice Informativno - posudbenog odjela Gradske knjižnice, korisnici najčešće koriste tri knjižnice, Gradsku knjižnicu, knjižnicu u kvartu gdje žive i onu u kvartu gdje rade. Iako je to vrlo dobro, još uvijek je za korisnike problem što građu moraju vratiti u onu knjižnicu u kojoj su je posudili. Možda se jednog dana ostvare mogućnosti pa se u mreža knjižnica organizira kao u Stockholmu u Švedskoj gdje je upis svih članova u knjižnicu besplatan (ukoliko imaju njihovu osobnu iskaznicu), te se knjige posuđene u bilo kojoj narodnoj knjižnici u mreži mogu vratiti u bilo koju knjižnicu u mreži.<sup>27</sup> No ipak, dobra vijest

---

<sup>26</sup> O nama

URL: <http://www.kgz.hr/hr/o-nama/misija-vizija-i-strategija/222> (posjećeno 31.8.2016.)

<sup>27</sup> Stockholms stadsbibliotek : using the library

URL: <https://biblioteket.stockholm.se/en/language/english-engelska/loans-and-reservations> (posjećeno 10.9.2016.)

je da u usporedbi sa Stockholmskom narodnom knjižnicom, u kojoj je moguće odjednom posuditi 50 primjeraka građe, u mreži KGZ-a u svakoj se knjižnici može posuditi 6 primjeraka (tri primjerka istovrsne građe, npr. 3 knjige i 3 DVD-a), što iznosi 126 knjiga ukoliko pomnožimo broj knjiga sa brojem lokacija knjižnica. No, ako uzmemo u obzir podatak o tri najčešće korištene knjižnice dolazimo do poražavajućeg broja od devet knjiga po korisniku.

### **3.1. Gradska knjižnica**

Gradska knjižnica smještena je u centru grada i kao takva iznimno posjećena. Prema zbirnim statistikama iz 2015. godine, kroz odrasli (Informativno-posudbeni) odjel u prosjeku prođe 57 članova na sat te se posudi/vrati/produži 105 jedinica građe na sat.<sup>28</sup> Sedam odjela knjižnice smješteno je u prostoru od 2160m<sup>2</sup>. U 2015. zabilježeno je 22 806 članova koji na raspolaganju imaju fond od 434 516 svezaka knjiga i 239 naslova periodike. Obzirom da prema Standardu za narodne knjižnice, minimalni postotak građana učlanjenih u knjižnicu trebao bi biti 15%, cijela mreža KGZ-a s ukupno 215 961 članom taj je broj i premašila.<sup>29</sup> Veliki problem knjižnice je prostor. Zbog nedostatka istog, 70% građe odraslog odjela nalazi se u depou u Radničkoj ulici. Za građu koja se nalazi u depou primaju se rezervacije, a dva puta tjedno, ponedjeljkom i četvrtkom, knjižničari odlaze po zatraženu građu. Ostatak fonda smješten je u spremištu u podrumu te otvorenom pristupu (beletristika, znanost, strip, vodiči, AV građa i dnevni i tjedni tisak) u prizemlju zgrade. Osim Informativno - posudbenog odjela (odjela za odrasle) u knjižnici postoji još šest odjela (Čitaonica novina i časopisa, Čitaonica priručnika i zbirki, Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca Republike Hrvatske, Glazbeni odjel, Odjel za djecu i mladež i Medioteka) te tri izdvojene zbirke (Zbirka RARA, Zavičajna zbirka Zagrabiensia i Zbirka BDI). Ovaj rad obuhvatit će samo rad Informativno - posudbenog odjela obzirom da je informacijska služba knjižnice dio tog odjela. Naravno, i u drugim odjelima djeluju knjižničari koji pružaju korisnicima informacije, no oni nisu dio informativne službe već korisnicima pružaju informacije unutar npr. studentske čitaonice ili zbirke Zagrabiensia. U sljedećim poglavljima bit će više riječi o djelatnostima koje informacijska služba Gradske knjižnice radi za cijelu mrežu knjižnica, a koje su djelatnosti rezervirane samo za korisnike Gradske knjižnice.

---

<sup>28</sup> Podaci dobiveni iz razgovora sa Sviben Zdenkom, koordinatoricom Informativno - posudbenog odjela te iz Izvještaja o radu za 2015.

<sup>29</sup> Izvještaj o ostvarenom programu rada KGZ-a za 2015.

### **3.2. Djelatnosti informacijske službe u Gradskoj knjižnici**

. U Gradskoj knjižnici informativna služba spojena je sa posudbenim odjelom, te su time dvije službe koje rade direktno s korisnicima objedinjene u Informativno - posudbeni odjel. Danas (podaci iz veljače 2016.) odjel ukupno ima 25 djelatnika, od kojih 10 čine knjižničari - informatori, a ostalo pomoćni knjižničari i djelatnici zaposleni na tehničkoj obradi građe. Zanimljiv je podatak da studijska čitaonica ne spada pod odjel iako bi u njoj zasigurno trebao raditi knjižničar informator jer je u njoj smještena referentna zbirka. Informacijska služba Gradske knjižnice najveća je takva služba u mreži KGZ-a i djeluje i kao matična informacijska služba za cijelu mrežu. Iako je primarna zadaća informativne službe rad s korisnicima, postoje i oni indirektni zadaci koje obavlja informativna služba, a možda nisu vidljivi na prvu.

#### **3.2.1. Neizravne djelatnosti informacijske službe**

Kako bi rad s korisnicima bio što jednostavniji i uspješniji, knjižničari - informatori svakodnevno rade na sljedećim zadacima:

- obavljaju matičnu informativnu djelatnost za cijelu mrežu KGZ-a - u Gradskoj se knjižnici konstantno educiraju novi knjižničari informatori za cijelu mrežu, a surađuje se i s informatičarima na unapređenju knjižničkog sustava Zaki
- izrađuju anotacije u *on line* katalogu
- surađuju s odjelom nabave - pomažu pri izboru građe za sve knjižnice u mreži te izrađuju e biltene i bibliografije
- koordiniraju međuknjižničnu posudbu za cijelu mrežu
- organiziraju tzv. vanjske aktivnosti - organiziranje stacionara i knjižnih stanica
- reviziju i otpis građe
- održavaju i uređuju jedinstvenu *facebook* stranicu za cijelu mrežu
- razne propagandne aktivnosti - izradu izložbi i obilježavanje raznih obljetnica uključujući objave na web stranici knjižnice
- stvaranje baze relevantnih izvora informacija putem sustava "Pitajte knjižničare". Taj bi se projekt mogao svrstati i u indirektnu i direktnu zadatku obzirom da se dio zadaća

knjižničara - informatora odnosi na izradu baze korisnih linkova, a drugi dio na direktnu *on line* komunikaciju s korisnicima na čija pitanja odgovaraju.

Iz navedenog je vidljivo da je u mreži KGZ-a dijelom uspostavljena jedinstvena informativna služba čiji "produkti rada sačinjavaju informacijsku osnovu za cijelu mrežu knjižnica"<sup>30</sup>. Grupiranjem informativnih poslova na principu da se istovrsni poslovi rade samo na jednom mjestu, ali se koriste u svim jedinicama mreže, povećava se kvaliteta rada, ali i drugim knjižničarima informatorima ostavlja više vremena za direktnu komunikaciju s korisnicima. U prošlosti, prije uvođenja *on line* kataloga, informacijska podjela rada temeljena na razini sadržaja i tematike imala je veliki značaj, no danas gubi na važnosti jer sve jedinice u mreži imaju pristup skupnom *on line* katalogu iz kojeg mogu dobiti sve potrebne informacije.

### ***3.2.1.1. Zaki i on line katalog - najbolji suradnik knjižničara - informatora***

Nekada su knjižničari izrađivali abecedni, stručni i mjesni katalog kako bi što brže i jednostavnije došli do podataka o građi. Korisnici su se teško snalazili moru ispisanih kartica za koje često nisu bili sigurni što znače. Uvođenjem *on line* kataloga to se promijenilo. Mrežni *on line* katalog jedan je od modula integriranog knjižničnog sustava Zaki. Njegova je izrada započela u svibnju 2009., a objavljen je u travnju 2013. Veoma je dobro prihvaćen i u knjižnicama izvan mreže KGZ-a, pa ga danas koriste i druge knjižnice poput Gradske knjižnice Rijeka. Skupni katalog sustava Zaki omogućuje pregled fonda svih narodnih i školskih knjižnica koje koriste zajedničku bazu bibliografskih zapisa. Katalog je jednostavan za korištenje te bi u budućnosti trebao ispunjavati zadaće potpunog bibliografskog sustava, bolje predstavljati zbirke, knjižničnu građu, odjele i usluge. Katalog je moguće pregledavati s bilo kojeg računala u svijetu koje ima pristup internetu ili sa 7 računala koja su postavljena u knjižnicu isključivo za tu namjenu.

Sustav Zaki je 2016. godine unaprijeđen te je novi vizualni identitet sustava mnogo atraktivniji i pristupačniji i knjižničarima i korisnicima.<sup>31</sup> Virtualne usluge koje su dostupne korisnicima uključuju kontakte i podatke o svim knjižnicama u mreži, informacije o posudbi i upisima, najave svih budućih događanja u knjižnicama (kao i arhivu prošlih), kalendar događaja, prijedloge knjiga za čitanje posebno za odrasle, posebno za djecu, poveznice na

---

<sup>30</sup> Nebesny, T. Jedinstvena informativna služba u mreži narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 28(1985), 1-4, str. 133-135.

<sup>31</sup> Skupni katalog sustava Zaki

URL: <http://arhiva.kgz.hr/pagesMisc/Katalog.aspx> (31.8.2016.)

razne besplatne mrežne izvore, poveznicu na "Pitaj knjižničare", popise programa koji se održavaju, te naravno poveznicu na skupni katalog.

Katalog sadrži:

- Bibliografske zapise obogaćene sadržajem: anotacijom, slikom omota ili naslovnice, glazbenim isječkom auditivne građe.
- Poveznice na *Google books*, Hrčak, Spalatinu te cjeloviti sadržaj Digitalizirane zagrebačke baštine
- Uslugu slanja zahtjeva za posudbu primjerka iz knjižnične zbirke (samo određene knjižnice).

a pretraživati se može po raznim poljima - katalog, autor, naslov, predmetna odrednica, klasifikacijska oznaka/sadržaj.

Dijelovi bibliografskog zapisa mogu poslužiti kao pomagala za sužavanje, izabiranje ili ograničavanje kada je pronađen velik broj zapisa. Rezultate pretraživanja moguće je izdvojiti s pomoću jednog ili više sljedećih podataka (faseta): status, građa s cjelovitim sadržajem *on line* i novonabavljena građa, autor i imena ostalih stvaratelja, predmet, građa, godina izdavanja, sadržaj, opis klasifikacijske oznake naslova klasificiranog prema Univerzalnoj decimalnoj klasifikaciji, zbirka koja čuva građu, fond prema namijenjenoj dobi, jezik, nakladnik, nakladnički niz, mjesto izdavanja, lokacija, naziv knjižnice u kojoj se građa čuva. U katalogu je moguće pretražiti i najčitanije knjige i to u zadnjih 7, 30, 90, 180 ili 365 dana kao i pretražiti popis najnovijih knjiga prema nizu, autoru, naslovu, godini, posudbi i prinoi.

Obzirom da je KGZ suvlasnik računalnog programa Zaki, knjižničari - informatori redovito prisustvuju sastancima s informatičarima kako bi dodatno poboljšali usluge kataloga kao i cijelog sustava. Da sustav odlično funkcionira i služi knjižničarima, a pogotovo korisnicima potvrđuje i podatak da su mrežne stranice KGZ-a u 2015. godini učitane 2,3 milijun puta od strane 436 000 korisnika.

Osim kataloga, knjižničarima - informatorima, ali i korisnicima (s računala u knjižnici), dostupne su i sljedeće baze podataka:

- Tax - fin - lex - ekonomsko - pravna baza podataka
- Naxos - baza djela klasične glazbe

- EBSCO - okuplja velik broj bibliografskih baza podataka, a također i baze podataka s cjelovitim tekstom iz različitih područja znanosti (biomedicina i zdravstvo, humanističke, društvene i prirodne znanosti,...)
- Window of Shangai - zbirka E knjiga

### ***3.2.1.2. Izrada anotacija za katalog i koordiniranu nabavu, facebook objave***

Upravo su knjižničari - informatori Gradske knjižnice prvi u Hrvatskoj uveli praksu izrade anotacija u katalogu.<sup>32</sup> Nije riječ o kritičkom prikazu već o kratkom neutralnom prikazu djela kako bi se korisnika uputilo u sadržaj i eventualno zainteresiralo za knjigu. Anotacije pišu i diplomirani knjižničari drugih knjižnica mreže, no u Informativno - posudbenom odjelu Gradske knjižnice radi se lektura i korektura kao i priprema za *web*.

Knjižničari - informatori redovito prisustvuju i sastancima koordinirane nabave. Gradska knjižnica od 1991. godine organizira i vodi koordiniranu nabavu za sve narodne knjižnice u Zagrebu. Model koordinirane nabave izrađen je u Matičnoj službi Knjižnica grada Zagreba 1990. godine a temelji se na višegodišnjem iskustvu centralizirane obrade te na uvidu u stanje i strukturu postojećih knjižničnih fondova svih narodnih knjižnica u Zagrebu, strukturu i opseg njihove nabave knjiga i druge građe i strukturu njihovih korisnika. Primjena modela podrazumijeva redovito održavanje sastanaka svih voditelja nabave u narodnim knjižnicama u gradu. Prvih deset godina sastanci su se održavali svakih petnaest dana a od 2002. godine jednom mjesečno, svakog prvog ponedjeljka u mjesecu. Za svaki sastanak služba nabave i informativna služba Gradske knjižnice pripremaju popis svih između dva sastanka nabavljenih knjiga s anotacijama. Popise je moguće vidjeti na mrežnim stranicama KGZ-a. Na sastancima se razgovara o svim naslovima i odlučuje za koji nivo u mreži knjižnica (središnja knjižnica, područna, ogranak) su prikladne. Također se razgovara o ostalim problemima vezanim uz nabavu knjiga i druge građe, kao što su financiranje, otkup knjiga Ministarstva kulture i Gradskog ureda za kulturu i slično.<sup>33</sup>

Kroz cijelu godinu izrađeno je ukupno 1058 anotacija za katalog i održano 9 sastanaka koordinirane nabave. Tablica 1. prikazuje ukupan broj anotacija po informatorima i područjima. Najviše anotacija izrađeno je za književnost (471), zatim društvene znanosti (437), te očekivano najmanje za prirodne znanosti (150).

<sup>32</sup> Podaci dobiveni iz razgovora s koordinatoricom odjela, Sviben Z.

<sup>33</sup> Koordinirana nabava

URL: <http://www.kgz.hr/hr/za-knjiznicare/koordinirana-nabava/2023> (6.9.2016.)

Tablica 1. Raspored anotacija po informatorima i područjima.

Informator	Prirodne znanosti	Društvene znanosti	Književnost	Ukupno
Sveukupno	150	437	471	<b>1058</b>

Održana su i 4 sastanka redakcije preporučnih naslova za *web* te je na web stranicu KGZ-a postavljeno 98 preporuka.

Do 1994. redovito su tiskani bilteni. Tijekom godine izlazila su 4 biltena, dva za znanost i dva za književnost. U *on line* katalogu vidljivo je da knjižnica posjeduje uvezene primjerke biltena književnosti i znanosti od 1980. do 1994. Danas se rade bilteni novo pristigle građe (za koordiniranu nabavu, BDI zbirku, zatim bilteni periodičkih publikacija), no ne tiskaju se već su dostupni na *webu*.

Tablica 2. prikazuje broj izrađenih biltena za razdoblje od 2013. do 2015. Tijekom 2013. i 2015. godine izrađeno je deset biltena (godišnje) s anotacijom, dok bez anotacije nije izrađen niti jedan. U 2014. izrađeno je nešto više biltena s anotacijom, šesnaest, i jedan bez anotacija.

Tablica 2. Prikaz izrađenih biltena za razdoblje 2013. - 2015.

Godina	2013	2014	2015
Bilteni bez anotacija	0	1	0
Bilteni s anotacijom	10	16	10

KGZ ima i jedinstvenu *facebook* stranicu za cijelu mrežu unutar koje djeluje 5 grupa (4 čitateljska kluba i grupa Kroz knjižnicu do mature). Ukupan broj ljudi kojima se sviđa stranica je 7 666<sup>34</sup>. Na stranici se objavljuju aktualne obavijesti kao npr. prelazak na ljetno/zimsko radno vrijeme knjižnica kao i zanimljivosti vezane za knjige i knjižnice u malo opuštenijem tonu nego što je to na službenoj *web* stranici knjižnice. Prosječno se godišnje objavi oko 1 000 objava.

Kanal na You Tubeu otvoren je 5. listopada 2007. i ima 205 pretplatnika te 83 138 pregleda.<sup>35</sup>

### 3.2.1.3. Međuknjižnična posudba

Međuknjižnična posudba je usluga kojom se iz knjižnica u zemlji pribavlja knjižnična građa koju ne posjeduju knjižnice mreže KGZ-a za članove knjižnice radi njihova znanstvenoga i

<sup>34</sup> Na dan 7.9.2016.

<sup>35</sup> Na dan 7.9.2016.

stručnoga rada ili usavršavanja. Također, članovima drugih knjižnica u zemlji omogućuje se posudba knjiga i kopiranje članaka iz fondova knjižnice. Međuknjižnična posudba nije moguća unutar mreže Knjižnica grada Zagreba. Od međuknjižnične posudbe izuzima se građa koja se inače ne posuđuje izvan prostora knjižnice ili se ne reprografira, kao što su stare i rijetke knjige, referentne publikacije, pojedinačni brojevi časopisa i neknjižna građa. Također, međuknjižničnom posudbom nije moguće posuditi beletristiku, osim za potrebe stručnoga ili znanstvenoga rada. Međuknjižničnu posudbu za potrebe članova KGZ-a obavlja Gradska knjižnica. Građa dobavljena međuknjižničnom posudbom može se koristiti samo u Čitaonici priručnika i zbirki Gradske knjižnice. U 2015. godini putem međuknjižnične posudbe primljen je 141 zahtjev. Na zahtjev hrvatskih knjižničara poslano je 125 knjiga. 82 knjige poslano je iz fonda Gradske knjižnice, a 43 knjige iz fonda 10 knjižnica mreže Knjižnica grada Zagreba. 4 knjige traženo je međuknjižničnom posudbom za potrebe korisnika KGZ-a i to iz Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek, Gradske knjižnice i čitaonice Pula i Gradske knjižnice Umag. Prema narudžbi, a za potrebe 5 knjižnica skenirano je 7 članaka i poslano e poštom.

#### ***3.2.1.4. Stacionari Gradske knjižnice u domovima umirovljenika***

Informacijska služba Gradske knjižnice brine se i o stacionarima knjiga koji su smješteni u dva doma, Domu za starije i nemoćne osobe Centar, Klaićeva 10 i Domu za starije i nemoćne osobe Medveščak, Trg D. Iblera 8. Stacionari i knjižne stanice pripadaju tzv. vanjskoj aktivnosti knjižnica<sup>36</sup> vrlo pogodnih za one korisnike koji ne mogu doći u knjižnicu. Informativna služba će ovisno o vrsti korisnika utvrditi za njih najbolji izbor literature a ponekad ako je u mogućnosti može organizirati i neku animatorsku aktivnost. Tijekom 2015. u svakom domu obavljene su 3 posjete i nabavljena su ukupno 46 nova naslova, 25 Domu Centar i 21 Domu Medveščak. Također, u Domu u Klaićevoj u Noći knjige 23. 4. organizirano je čitanje kratkih priča u suradnji s Teatrom Tirena (studentska grupa).

#### ***3.2.1.5. Izložbe i obilježavanje značajnih obljetnica***

Tijekom godine, knjižničari - informatori u slobodnom su pristupu, prigodnim odabirom knjiga i izradom natpisa, obilježili mnoga događanja. Ukupno je priređeno 28 prigodnih/tematskih izložbi (Svjetski dan zaštite močvara, Dan Hrvatske knjige i Dan planeta zemlje, 100 godina rođenja Jože Horvata, ...) , a uz to u slobodnom su pristupu korisnicima na

---

<sup>36</sup> Nebesny. T. Informativna služba narodnih knjižnica : s osvrtom na informativnu službu u mreži narodnih knjižnica. Diplomski rad. Zagreb : 1983.



raspolaganje stavljeni brojni plakati Nacionalne i sveučilišne knjižnice, Teatra Exit, Zagrebačkog kazališta mladih, Močvare te brojni leci i obavijesti drugih udruga i institucija. Iz spomenutog je vidljivo kako informativna služba sudjeluje u lokalnoj zajednici te potiče svoje korisnike na pohađanje razolikih programa.

U otvorenom pristupu redovito su se radile i tjedne prigodne izložbe novih naslova kao i odabir preporučenih naslova za beletristiku i popularnu znanost. Važan dio u ovoj priči zauzima stol koji se nalazi ispred pulta informatora u otvorenom pristupu. Gđa. Sviben ističe da je on tamo bio postavljen privremeno, dok je jedan dio knjižnice bio pod revizijom pa im je smetao. Da ne stoji prazan, knjižničari su na njega poslagali knjige koje su bile tražene kako bi bile dostupnije korisnicima. Nakon nekog vremena stol je uklonjen, a korisnici su sa žaljenjem zapitkivali zašto više nema knjiga te je tako odlučeno da se stol opet vrati i služi kao neka vrsta stalnog postava za preporuku knjiga za čitanje.

Osim prigodnih izložbi u otvorenom pristupu, organizirane su i izložbe u Auli Gradske knjižnice te devet izložbi u galeriji Kupola. Izložba Tehnoarheologija: kako su računali naši stari obuhvatila je 30-ak starih računala i popratne računalne opreme iz privatne zbirke Janeza Štaleca i Darka Katovića. Na otvorenje izložbe u goste je došao dio tima riječkog Peek&Poke muzeja sa svojih 20-ak eksponata. Vlasnici privatne zbirke upoznali su posjetitelje s razvojem računalne industrije, a posjetitelji izložbe imali su mogućnost isprobati stara računala, zaigrati igre, i sl. Tijekom ljetnih mjeseci postavljena je zanimljiva izložba *facebook* naših baka u kojoj je Muzej spomenara izložio spomenare, a u sklopu Međunarodnog tjedna gluhih osoba postavljena je izložba s ciljem razbijanja predrasuda i podizanja svijesti javnosti o specifičnim potrebama gluhih osoba.

#### ***3.2.1.6. Informativna srijeda - program stalnog stručnog usavršavanja knjižničara***

Informativna srijeda je program stalnog stručnog usavršavanja diplomiranih knjižničara - informatora s odjela za Odrasle korisnike Knjižnica grada Zagreba i područja matičnosti Zagrebačke županije. Ideja o redovitim sastancima knjižničara - informatora iz zagrebačkih narodnih knjižnica, na kojima bi knjižničari izvješćivali, uz detaljnije prikaze odabranih naslova, o novonabavljenim knjigama u svojim knjižnicama, javila se već početkom 50ih godina. Ipak, tek 16. travnja 1958., uz podršku Sekcije za narodne knjižnice Društva bibliotekara Hrvatske, održana je prva Informativna srijeda. Dubravko Štiglic<sup>37</sup>, dvije godine

---

<sup>37</sup> Štiglic, D. Informativna srijeda : novi oblik u radu narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 6, 3/4(1960), str. 64-65.

nakon početka održavanja tjednih sastanaka, u Vjesniku bibliotekara Hrvatske pobliže je objasnio da ti sastanci nisu nastali slučajno, već se pokazala potreba specijalizacije službenika koji rade u knjižnicama. Stoga su se knjižničari koji rade s čitačima, a koji su ranije obavljali i mnoge druge poslove, morali isključivo, ili bar u većoj mjeri posvetiti svom osnovnom zadatku. Tako su nastali knjižničari - informatori, nova kategorija knjižničara. Štiglic ističe da je osnovni uvjet uspješnog rada informatora da zna o čemu, kako i kome govori knjiga. Obzirom da je 60ih godina izdavačka djelatnost bila dosta aktivna, knjižničari nisu mogli sami pratiti sva izdanja te se ukazala potreba za organiziranim sastancima na kojima bi se knjižničari informatori, jednom tjedno posvetili upoznavanju i ocjeni novih knjiga. Ističe da je važno napomenuti da su narodne vlasti pomogle održavanje sastanaka informatora time što je većina njih toga dana oslobođena rada u svojim knjižnicama.

Odabiranje knjiga birala je komisija od deset članova u suradnji s učesnicima, pri čemu je osnovni princip praćenje suvremenih zbivanja na području literature. Tako dolazi do nužne selekcije ne samo po vrstama literature već i po kvaliteti. U tijeku jednog sastanka napravio bi se temeljiti uvid u dva do tri važnija djela, te upoznavanje u osnovnim crtama još nekoliko djela raznovrsnog sadržaja i značaja. Jedan do dva djelatnika (odabranih unaprijed od strane komisije) obradili bi pojedino djelo koje bi onda predstavilo ostalima. Ponekad su se održavala i predavanja istaknutih stručnjaka koji bi govorili općenito o pojedinim razdobljima ili pravcima u književnosti.

Sve do devedesetih godina Informativna srijeda sastojala se u prikazima novoobjavljenih knjiga, razmjeni mišljenja o unapređivanju informativne službe ili ugošćavanju pisaca i nakladnika. Prikaze novih knjiga knjižničari su niz godina objavljivali u časopisu Knjiga i čitaoci, kasnije Naša knjiga. Tijekom devedesetih godina dolazi do postupnih promjena u koncepciji Informativne srijede, sve je manje knjižničkih prikaza novih knjiga, a sve više novih sadržaja. Knjige prikazuju stručnjaci za određena područja znanosti i umjetnosti, novost su izlaganja iz knjižničke struke, posjete kulturnim institucijama, posjete knjižnicama raznih vrsta te upoznavanja s novostima u informatizaciji knjižnica. Od 1995. sastanci Informativne srijede redovito se održavaju u Gradskoj knjižnici u multimedijalnoj dvorani Odjela za djecu i mlade.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Informativna srijeda

URL: <http://www.kgz.hr/hr/za-knjiznicare/informativna-srijeda/2020> (posjećeno 1.9.2016.)

Danas, prosječno, Informativnoj srijedi prisustvuje 50 diplomiranih knjižničara - informatora. Sastanci se održavaju svake druge srijede, ujutro, tijekom cijele godine osim ljetnih mjeseci. Knjižničari koji rade jutarnju smjenu i dalje su oslobođeni svojih dužnosti taj dan i mijenjaju ih kolege iz druge službe. U 17 termina Informativne srijede s 57 programa tijekom sezone zima-proljeće 2015. godine sudjelovalo je 67 gostiju. Posjećeno je 5 izložbi, održana su 4 predavanja, predstavljena su 3 nova naslova, gostovala 3 nakladnika, predstavljen je 1 portal i 2 baze, predstavljen je rad 3 knjižnice, održano je 16 izlaganja sa skupova i predstavljena 2 projekta.<sup>39</sup>

Neki od realiziranih programa u 2015. uključuju:

- Predstavljanje Naxos music library i portala tax-fin-lex.hr koji sadrži ažurnu bazu podataka iz područja poreza, financija i prava
- Predstavljanje International Librarians Network (ILN) - međunarodnog volonterskog projekta s ciljem okupljanja knjižničara
- Budućnost je u oblacima i Sigurnost na internetu - predavanje u suradnji s VIPnet-om
- Izvještaj Sanje Bunić sa sastanka IFLA-ine Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama održane 27. i 28. veljače 2015. godine u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu
- Predstavljanje Instituta za hrvatski jezik i jezikoslovlje. Gost je bio Željko Jozić, ravnatelj
- Posjet izložbi Herman Bollé: Graditelj hrvatske metropole u Muzeju za umjetnost i obrt uz stručno vodstvo te Osamdesete - slatka dekadencija postmoderne u Hrvatskom društvu likovnih umjetnika uz stručno vodstvo
- Predstavljanje Naklade Slap i Meandar Media
- Predstavljanje knjige Knjižničarske kompetencije: pogled na razvoj profesije  
Gošće su bile autorica dr. sc. Dijana Machala i recenzentica dr. sc. Jelka Petrak

---

<sup>39</sup> Podaci dobiveni iz razgovora sa Sviben Zdenkom, koordinatricom Informativno - posudbenog odjela te iz Izvještaja o radu za 2015.

- Knjižnične usluge i programi poticanja čitanja za osobe oštećena sluha - 12. okrugli stol za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama: Knjižnične usluge i osobe oštećena sluha
- Predavanje s vježbama psihoterapeutkinje Branke Jakelić, Knjige - putokazi na vanjskom i unutarnjem putu
- Ljiljana Sabljak: Zelene knjižnice Barcelone
- Sanja Bunić i Kristina Krpan: Volonterski programi u KGZ-u

### ***3.2.2. Izravne djelatnosti informacijske službe - rad s korisnicima***

Rad s korisnicima najvažniji je dio rada informacijske službe i njime se ostvaruje informativna, savjetodavna i edukativna zadaća narodne knjižnice. Iako zasebno navedene, te tri zadaće duboko su isprepletene jer u svakom pokušaju da se korisnika informira, nastoji ga se i educirati, kao što se pri svakoj edukaciji korisnika i informira. U slobodnom pristupu svakodnevno se radi s korisnicima od 8 do 20 sati i subotom od 8 do 14. U prostoru knjižnice u prizemlju može se gotovo uvijek vidjeti dvoje do troje djelatnika za posudbenim pultom i jednog za posebnim pultom na kojem stoji veliko slovo I (informacije). Ostali djelatnici rade u uredima u prostorima knjižnice te u spremištu u podrumu. Smjenski rad organiziran je u 4 smjene (po 3 sata) za informatore i pomoćne knjižničare te dvije smjene (po 6 sati) za manipulante koji povremeno pomažu u spremištu. Stoga je u otvorenom pristupu u smjeni uvijek dežuran jedan knjižničar - informator koji se izmjenjuje s kolegama tijekom dana. Ostatak vremena provodi u uredu radeći na ostalim poslovima informatora. Svaki od 10 knjižničara - informatora uz redovan posao (izrada anotacija u katalogu, tematskih popisa i odgovaranje na Pitajte knjižničare, i sl.) vodi i neki projekt što im ponekad oduzima i njihovo slobodno vrijeme.

Dva puta godišnje u slobodnom pristupu obavlja se brojanje posjeta i pruženih informacija. U razdoblju od 8. do 13. lipnja knjižnicu je posjetilo 5 326 korisnika (otprilike 450 više nego u istom razdoblju 2014.). Knjižničari su pružili 688 informacija, što bi značilo da je samo oko 13% korisnika zatražilo pomoć knjižničara. U razdoblju od 16. do 21. studenog knjižnicu je posjetilo 4 712 korisnika, a broj pruženih informacija iznosio je 937, oko 20%.

Za korisnike su realizirane 1 503 rezervacije. Nažalost, Gradska knjižnica nema mogućnost *on line* rezervacija direktno putem kataloga. Dva su razloga za to. Prvi razlog je nemogućnost rezerviranja lektire, no u budućnosti će i to biti moguće (do sada se lektira nije smjela rezervirati ni produžiti), a drugi razlog je nesređeni fond, što onemogućuje utvrđivanje stvarnog trenutnog stanja putem kataloga, već je potrebno da prilikom rezervacije djelatnik osobno provjeri da li je knjiga na polici. Obzirom da knjižničari stalno rade na reviziji fonda očekuje se uvođenje i ove usluge nakon završetka revizije. Za sada, katalog nudi opciju provjere statusa knjige u samo nekoliko knjižnica u mreži KGZ-a (Knjižnica Tina Ujevića, Vladimira Nazora). Ukoliko je knjiga dostupna, korisniku se e poštom šalje obavijest da je knjiga dostupna i rezervirana za njega sljedeća dva dana.

Tablica 3. prikazuje broj rezervacija ovisno o sredstvu kojim je rezervacija izvršena. Od ukupno 1503 rezervacije, najviše (1294) ih je učinjeno putem e pošte, zatim mobilnim telefonom (108) te telefonom (101).

Tablica 3. Broj rezervacija ovisno o sredstvu rezervacije

Sredstvo	Telefon	Mobilni telefon	e pošta	Ukupno
Rezervacija	101	108	1294	<b>1503</b>

Tablica 4. prikazuje statističke podatke o broju članova i informacijskim upitima za razdoblje 2013. - 2015. Broj članova neprekidno je u blagom porastu, od 21 610 učlanjenih korisnika 2013. do 22 806 korisnika 2015. Za razliku od broja članova koji je više manje konstantan, može se primijetiti veća oscilacija u broju posjeta knjižnici. U 2013. knjižnica je ostvarila najveći broj posjeta (402 132) no istovremeno i najmanje informacijskih upita (63 802). U 2014. broj posjeta se smanjio za preko 100 000, no povećao se broj informacijskih upita te se takav trend nastavio i u 2015. u kojoj je zabilježena 331 292 posjeta knjižnici i 79 028 informacijskih upita.

Tablica 4. Prikaz broja članova, posjeta knjižnici i informacijskih upita

Godina	2013	2014	2015
<b>Broj članova</b>	21 610	22 529	22 806
<b>Broj posjeta knjižnici</b>	402 132	298 218	331 292
<b>Informacijski upiti</b>	63 802	72 312	79 028

Vidljivo je da unatrag dvije godine četvrtina korisnika koji dolaze u knjižnicu ostvari i neki informacijski upit. Većinu takvih upita knjižničari rješavaju na licu mjesta dok za složenije upite dogovaraju rok do kada će upit biti riješen.

Tablica 5. prikazuje broj tematskih popisa po područjima. Tijekom godine dana knjižničari - informatori ukupno su na zahtjev korisnika priredili 1252 teme. Najviše popisa (945) izrađeno je putem projekta Pitajte knjižničare. Od tema koje su preuzete direktno kod informatora u knjižnici većina (210) odnosila se na društvene znanosti, a napravljeno je i 80 popisa za prirodne znanosti te 17 za književnost. Koordinatorica odjela, gđa. Sviben, istaknula je da se popisi ne čuvaju (osim odgovora koji su odgovoreni preko baze Pitajte knjižničare) iz razloga što svakom korisniku žele uvijek dati najrecentniju literaturu stoga uvijek iznova započinju pretraživanje.

Tablica 5. Prikaz tematskih popisa po područjima

<b>Informator</b>	<b>Prirodne znanosti</b>	<b>Društvene znanosti</b>	<b>Književnost</b>	<b>On line teme "Pitajte knjižničare"</b>	<b>Ukupno</b>
Sveukupno	80	210	17	945	<b>1252</b>

Zanimljiv je podatak da najviše upita za traženje literature i izradu popisa dolazi od studenata privatnih ekonomskih fakulteta, a najmanje od studenata Filozofskog fakulteta. Razlog tome vjerojatno je činjenica da Filozofski fakultet svojim studentima odmah na početku studija nudi upoznavanje s knjižnicom te njezinim uslugama, tj. od početka uči studente da budu samostalni u istraživanju.

Za razliku od takvih upita, prema riječima koordinatorice odjela, najviše zahtjeva za preporuku za čitanje knjiga iz razonode dolazi od korisnika starije životne dobi. Mnogo puta korisnici očekuju od knjižničara da zapamte koji žanr knjiga čitaju i preporuče im nešto u takvom stilu što još nisu pročitali. Obzirom na veliki broj korisnika informatorima je nemoguće pratiti tako nešto pa je u sustav Zaki ugrađena kontrolna funkcija da se knjižničara obavijesti ukoliko je korisnik neku građu već prije zadužio. Tako se izbjegavaju neugodne situacije kad su se korisnici znali i naljutiti na knjižničara ukoliko im je preporučio knjigu koju su već pročitali.

### **3.2.2.1. Projekti**

Projekti su izuzetno važan dio rada knjižničara - informatora na kojima djelatnici mogu izraziti svoje potencijale i kreativnost i dublje se posvetiti određenom zadatku. Predstaviti će neke od njih.

#### **3.2.2.1.1. "Pitajte knjižničare"**

"Ne guglajte - pitajte knjižničare" moto je projekta Pitajte knjižničare koji je započeo 2004. kao pilot projekt. Cilj projekta bio je istražiti mogućnosti uvođenja/unapređenja referentnih *on line* usluga u narodnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj. *On line* knjižnične usluge u narodnim knjižnicama moraju pomoći korisnicima (stvarnim članovima knjižnica kao i svima onima koji imaju pristup internetu) u pronalaženju i selekciji informacijskih izvora. Definicija referentnih *on line* usluga narodnih knjižnica proširena je definicija tradicionalnih referentnih usluga, s naglaskom na podršku svim građanima u pronalaženju kvalitetnih izvora informacija na internetu.<sup>40</sup> Dok smo prije dvadesetak godina knjižničare trebali da nam pruže dovoljan broj materijala kako bi napisali neki rad, danas ih tražimo kako bi suzili izbor u golemom prostranstvu informacija koje dovodi do informacijskog *overloada* tj. prezasićenosti informacijama koje su nam dostupne. U "moru" informacija prosječnom je korisniku teško odrediti što je relevantno, a što nije i stoga je nužna pomoć i selekcija knjižničara. U pilot projektu sudjelovalo je petnaest narodnih knjižnica s dvadeset djelatnika. Sve troškove pilot projekta snosile su narodne knjižnice. Nakon iskustava stečenih tijekom prve godine postojanja usluge, educiralo se nove djelatnike što je dovelo do širenja usluge kroz koju je do kraja 2015. prošlo više od 130 diplomiranih knjižničara iz 20 narodnih knjižnica u Hrvatskoj.

Na mrežnim stranicama narodnih knjižnica u sklopu projekta Pitajte knjižničare osigurane su dvije vrste usluga:

- Informacijske usluge s "dodanom vrijednošću", koje podrazumijevaju stvaranje baze podataka anotiranih i klasificiranih odabranih kvalitetnih izvora informacija. Knjižničari kao informacijski specijalisti na ovakav način pružaju pomoć svim korisnicima. Korištenje stručnim potencijalima narodnih knjižnica uključenih u ovaj projekt omogućava stvaranje relevantne baze kvalitetnih izvora informacija. Baza poveznica sadrži 1 303 linkova u 281 kategoriji.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Pitajte knjižničare

URL: <http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/> (posjećeno 8.9.2016.)

<sup>41</sup> Sviben, Z. Izvještaj o radu Informativno - posudbenog odjela 1.1.- 31.12.2015.

Ovaj dio projekta pripada pod neizravne djelatnosti informacijske službe i veoma je važan jer korisnicima daje poveznice na besplatne izvore e knjiga i ostalih dokumenata. E knjige su nažalost mnogima nedostupne zbog, za naše prilike, još uvijek visokih cijena.

- Komunikacijske usluge Pitajte knjižničare, koje su posredništvo između korisnika i izvora informacija. Korisnici koji ne pronađu odgovore na svoje upite u odabranim izvorima, imaju direktan pristup preko *web* obrasca do knjižničara koji u roku od dva radna dana, u skladu s Pravilima o pružanju usluga, odgovaraju korisniku na upit, odnosno pružaju pomoć u pronalaženju kvalitetnih odgovora. Usluga je dakle zamišljena i kao referentna, ali i kao edukacijska. U razdoblju od 1. 1. 2015. do 18. 12. 2015., 81 aktivni diplomirani knjižničar odgovorio je na 8 260 upita koji su, zajedno sa onima iz prethodnih godina javno dostupni i moguće ih je pretraživati po područjima, ključnim riječima ili u punom tekstu<sup>42</sup>. Trenutno baza odgovorenih pitanja sadrži 83 788 zapisa<sup>43</sup>.

Svaka knjižnica odlučuje koliko će svojih djelatnika, diplomiranih knjižničara, uključiti u projekt. To naravno ovisi o njihovoj mogućnosti da dio svog radnog vremena posvete projektu. U manjim knjižnicama, gdje ne postoji diferencijacija poslova pa knjižničar praktički radi sve, od posudbe, vraćanja i informiranja korisnika, bit će teže djelatnika osloboditi da radi i na projektu. U Gradskoj knjižnici, u projektu sudjeluje svih 10 knjižničara informatora, a prema riječima donedavne voditeljice projekta, gđe. Sviben, KGZ mreža u prosjeku odgovara na 65% postavljenih pitanja.

Važno je napomenuti i da je usluga dostupna besplatno, svima, bez obzira na to jesu li ili ne članovi bilo koje narodne knjižnice u zemlji. Ipak, obzirom da je jedna od djelatnosti knjižničara popularizacija knjižnice i njenih usluga te poticanje na korištenje njenih usluga, pri odgovaranju na upit, knjižničari uvijek na popis stave i tiskanu knjigu/e kako bi potaknuli korisnika da dođe u knjižnicu. Takva se praksa pokazala pozitivnom jer su knjižničari primijetili da mnogi korisnici u knjižnicu dolaze s popisima literature koju su dobili ovim putem. Prema izvještaju KGZ-a za 2015. godinu, nešto više od polovice (56%) korisnika nisu

---

<sup>42</sup> *ibid.*

<sup>43</sup> Na dan 8.9.2016.



članovi knjižnice a većinom je riječ o ženskim osobama (81%), srednje i visoke stručne sprema za pomoć pri pisanju seminarskih i stručnih radova.

#### **3.2.2.1.2. Projekt 65+**

Knjižnice grada Zagreba provode ciljane programe namijenjene društvenoj integraciji osoba treće životne dobi i njihovom aktivnom uključivanju u kulturna i društvena zbivanja. U projektu 65+ starije osobe su ne samo korisnici nego i stvaratelji programa, oni su učenici koji usvajaju nova znanja i učitelji koji dijele znanje i iskustvo.

Projekt obuhvaća programe Knjigom do vrata (dostava knjiga i časopisa u domove za starije i nemoćne u Gradu Zagrebu kao i drugim korisnicima koji nisu u mogućnosti doći u knjižnicu), Slikosat (besplatne likovne radionice za osobe starije dobi s ciljem poticanja kreativnog izražavanja), Sat informacijske pismenosti (besplatne radionice za informatičko i informacijsko opismenjavanje osoba treće životne dobi), Susreti generacija (predavanja, radionice te pričaonice za djecu predškolske dobi u kojima aktivno sudjeluju pripadnici starije generacije, prenoseći svoje znanje, mudrost i iskustvo), Izložba 65+ (izložbe radova čiji su autori pripadnici treće životne dobi).

U Gradskoj knjižnici od spomenutog održavaju se Radionice informacijske pismenosti za treću životnu dob. Na radionicama se njeguje individualan pristup jedan na jedan, te se u suradnji s volonterima korisnike uči osnove korištenja računalom, dopisivanje e poštom, pretraživanje interneta, pisanje i pospremanje tekstualnih dokumenata. Radionice su besplatne za korisnike KGZ-a, a održavaju se dva puta tjedno, ponedjeljkom i utorkom od 10 do 12 sati, u Galeriji Kupola. U 2015. godini ukupno je održano 328 sati radionica kojima je prisustvovalo 89 posjetitelja.

#### **3.2.2.1.3. Knjigom do krova**

Naizgled sličan programu 65+, ali opet veoma drugačiji projekt. Knjižnice grada Zagreba u skladu sa svojom misijom dostupnosti svim vrstama informacija, znanjima te kulturnim dobrima za razvitak pojedinca, ali i cjelokupne društvene zajednice, u travnju 2010. pokrenule su programe podrške beskućnicima koji su nakon nekog vremena postali prepoznatljivi u javnosti po nazivu Knjigom do krova.

Ciljevi programa su :

1. znanjima i vještinama osnažiti beskućnike za aktivno uključanje u društvena i kulturna zbivanja i tržište rada
2. u partnerstvu s različitim ustanovama i udrugama doprinijeti umrežavanju socijalno isključenih osoba
3. predstavljanjem iskustava i rezultata rada mijenjati stereotipe i predrasude o beskućnicima
4. promijeniti stereotipe o knjižnicama kao mjestima gdje se samo posuđuju knjige i predstaviti ih kao ustanove koje ruše socijalne barijere te uključuju i one koji su na margini društva

Projekt je započeo inicijativom knjižničarke informatorice Sanje Bunić koja je 23. travnja 2010. godine, na Svjetski dan knjige, u suradnji s Volonterskim centrom Zagreb, u prostoru Gradske knjižnice organizirala prezentaciju i prodaju časopisa *Ulične svjetiljke* i *bookmarkera* koje su izrađivali beskućnici. Kao knjižničarka shvatila je da knjižnice kriju u sebi neiscrpno vrelo mogućnosti kako pomoći ljudima koji su se u jednom trenutku svog života našli na margini. Jednaka dostupnost informacija, znanja i kulturnih dobara nalazi se u samim temeljima narodnih knjižnica i zato je od prvog dana nailazila na podršku kolega. Organizirali su i razvijali brojne programe za beskućnike.<sup>44</sup> Središnja usluga projekta su radionice informacijske pismenosti. Osim njih, organizirani su i projekti volontiranja beskućnika, kreativne radionice, prigodne prodaje radova beskućnika i prvog hrvatskog časopisa o beskućništvu i srodnim socijalnim temama, *Ulične svjetiljke*, te organizirano druženje beskućnika, volontera, zaposlenika i korisnika knjižnica.

Prema Sanji Bunić<sup>45</sup>, organizacija navedenih programa nije pred knjižnice postavila posebne izazove jer su partnerske organizacije dio svojih programa provodile u suradnji s knjižnicama i tako poticale socijalnu inkluziju beskućnika, a beskućnici su dolazili na programe po potrebi i povremeno. Najveći problem bio je kako privući beskućnike da dolaze u što većem broju.

---

<sup>44</sup>Bunić, S. Knjigom do krova: Sve je počelo prije tri godine na Svjetski dan knjige  
URL: <http://beskucnik.kgz.hr/dogadjanja/sve-je-pocelo-prije-tri-godine-na-svjetski-dan-knjige/> (15.6.2016.)

<sup>45</sup>Bunić, S. Izazovi i rezultati projekta Knjigom do krova. //Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. str. 101-103.

Glavna poveznica između knjižnice i beskućnika bio je gospodin Drago, tada i sam beskućnik koji je svojim dobrim primjerom utjecao na povećanje broja korisnika radionice.<sup>46</sup>

O važnosti i prepoznatljivosti projekta svjedoči i donacija (15 000 USD-a) koju su KGZ primile od međunarodne neprofitne organizacije u kategoriji Inovativni programi u narodnim knjižnicama kojima se potiče zapošljavanje. Takav je projekt očekivao od knjižnice da postane nositeljica promjena u zajednici što je zahtijevalo da se knjižničari bolje upoznaju s lokalnim potrebama zajednice, te promjenama u društvu na svim razinama, od ekonomskih, demografskih pa sve do načina zapošljavanja. Projekt je trajao godinu dana (2012.-2013.), istovremeno je ostvarivan na dvije lokacije, u Gradskoj knjižnici i Prenočištu u Kosnici (donirane su knjige za prihvatište, te računala za provedbu radionica). Nakon njegova službenog završetka u Gradskoj knjižnici i dalje su se nastavili održavati programi. U tablici 6. prikazan je ukupan broj sudionika u prve četiri godine projekta. Ukupno je sudjelovalo 145 korisnika, 17 volontera i 12 partnerskih organizacija. U tablici 7. prikazani su održani programi i broj korisnika tijekom 2015. Zainteresirani beskućnici, uz pomoć sedmero volontera, imali su priliku naučiti osnove korištenja računalom, pretraživanje interneta, dopisivanje e poštom, pisanje i spremanje tekstualnih dokumenata. Ukupno je održano 67 radionica s 343 posjete korisnika (33 pojedinačna korisnika od kojih su neki bili jednom a neki nekoliko desetaka puta).<sup>47</sup> Održano je i 31 neformalno druženje uz 32 sudionika te 139 posjetitelja. Radionice su bile popraćene i u medijima pa je tako 25 puta projekt oglašavan na društvenim mrežama, portalima, te u radio i tv emisijama.

Tablica 6. Sudionici projekta u prve četiri godine

Sudionici	Korisnici	Volonteri	Partnerske organizacije
	145*	17	12

\*registriranih beskućnika u Zagrebu je oko 400<sup>48</sup>

---

<sup>46</sup> ibid.

<sup>47</sup> Bunić, S. Knjigom do krova: programi podrške beskućnicima, godišnji izvještaj za 2015.

<sup>48</sup> ibid.

Tablica 7. Održani programi i broj sudionika u 2015. godini

Programi	Radionice informacijske pismenosti	Druženja	Mediji
Održano	67	31	25
Posjeta korisnika/sudionika	343	32	
Posjeta posjetitelja	/	139	
Volontera	7		

Na temelju iskustva koje je stekla radom u organizaciji programa, Sanja Bunić supredsjedala je radnom skupinom za izradu međunarodnih Smjernica za knjižnične usluge za osobe s iskustvom života u beskućništvu (IFLA). Pripremila je i vodila sastanak na kojem su dogovoreni završni koraci u razvoju Smjernica.<sup>49</sup> Time je dala važan doprinos hrvatskom i svjetskom knjižničarstvu. Važan je i zato što je tim ljudima potrebno da knjižnice sve više i standardizirano ponude i njima svoje usluge, a ne da ovise o pojedinačnim naporima djelatnika i knjižnica. U svijetu u kojemu sve više nailazimo na zatvorena vrata, ljudima je važno znati da imaju mjesto gdje su dobrodošli. I to bi trebalo biti tako cijele godine, a ne samo dva puta tjedno po dva sata.

#### **3.2.2.1.4. Pilot projekt e-Gradani**

Prema riječima gđe. Sviben, Pilot projektom Knjižnice grada Zagreba žele istražiti modalitete osiguranja potpuno besplatnog pristupa širokom sloju građana servisu e-Gradani.

Kako je sve više novih servisa koje državna i gradska uprava stvaraju, upravo su javne/narodne knjižnice ona mjesta gdje građani, a pritom se misli upravo na one koji nemaju iz različitih razloga (treća dob, socijalno osjetljive skupine, informatički nepismeni i sl.) računala i pristup internetu, mogu realizirati svoje potrebe za pristupom osobnim dokumentima, uvidom u različite registre, račune.

U prvoj fazi projekta osigurat će se info punkt u Gradskoj knjižnici u Informativno - posudbenom odjelu, koji će uključivati jedno računalo spojeno na internet te printer. Ministarstvo uprave educirat će knjižničare kako bi oni mogli svojim korisnicima ponuditi potpunu uslugu, a ne samo mjesto na kojemu mogu besplatno pristupiti usluzi.

<sup>49</sup> Sudjelovanje na konferenciji IFLA 2016.

URL: <http://www.kgz.hr/hr/novosti/sudjelovanje-na-konferenciji-ifla-e-2016/32494> (posjećeno 13.9.2016.)

U budućnosti, planira se uspostava trajne usluge pristupa servisu e-Građani na nekoliko odabranih punktova u knjižnicama u mreži KGZ-a kako bi usluga bila dostupna najširem krugu građana.

### **3.2.2.2. Tribine**

Tribine su svrstane pod izravne djelatnosti informacijske službe jer iako se priprema tribine odnosi na neizravan kontakt s korisnicima ipak je u realizaciji projekta korisnik ključan faktor. U Gradskoj se knjižnici redovito održavaju dvije tribine koje su odlično prihvaćene među korisnicima.

#### **3.2.2.2.1. Književni petak**

4. 11. 1955. godine u čitaonici Radničke biblioteke (danas Knjižnica Božidara Adžije) održan je prvi Književni petak s gostom Vladanom Desnicom te se od tada (s manjim prekidima) Književni petak redovito održava do danas. Od 1980. godine Tribinu su zajednički organizirale Radnička biblioteka i RANS<sup>50</sup> "Moša Pijade", a 1988. godine "preuzimaju" je Knjižnice grada Zagreba. U tribini je sudjelovao velik broj hrvatskih književnika, ali i mnoga strana imena iz kulture, znanosti i umjetnosti.

Književni petak kroz sve ove godine zadržao je ugled zbog svoje otvorenosti koja je dopuštala polemike i rasprave, suglasja i nesuglasja. Jedna od prvih urednica Književnog petka, Vera Mudri-Škunca, još je 1963. godine napisala kako je tribina osnovana zbog popularizacije knjige, ali i da je osnivačima odmah bilo jasno kako nikakve stereotipne književne večeri ne mogu biti onaj oblik koji će izazvati trajan i intenzivan interes publike. Zbog toga se već i tih prvih godina na "Petku" govorilo i o jeziku, sociologiji i filozofiji, likovnoj umjetnosti, baletu, radiodrami i sl. Pored toga, Vera Mudri-Škunca je tada podsjetila i na činjenicu kako se krajem pedesetih godina znalo dogoditi da izlazi jedan književni časopis, i to neredovito, pa se često događalo da je Književni petak bio jedino redovito književno glasilo u Zagrebu. Zbog svega toga na tribini je uvijek bilo publike, a ima je i danas što se može vidjeti iz tablice 8. Unatrag dvije godine smanjio se broj održanih tribina, dok ih je u 2013. održano 24, u 2014. i 2015. taj se broj smanjio na 16 godišnje. Time se smanjio i broj gostiju, ali ne i posjetitelja čiji prosjek u 2015. godini iznosi 34 po tribini (u odnosu na 32 u 2013.). A publika je mogla slušati i strane goste kao što su Jean Paul Sartre, Günter Grass, Jiri Menzel, Alain

---

<sup>50</sup> Radničko narodno Sveučilište.

Filkenkraut, Ismail Kadare, Claudio Magris, Gay Gavriel Kay. Aktualan voditelj tribine je Tonči Valentić, uz novu urednicu - voditeljicu Ivanu Simić Bodrožić.<sup>51</sup>

Tablica 8. Prikaz održanih tribina za razdoblje 2013. - 2015.

Godina	2013	2014	2015
Održano tribina	24	16	16
Gosti	55	37	38
Posjetitelji	781	385	558

Knjižničari - informatori uložili su znatne napore u promociji tribine. Za svaki plakat redovito se radi korektura i distribucija za KGZ i ostale knjižnice te javne ustanove prema utvrđenom rasporedu, a redovito se program objavljuje i na *web* stranicama KGZ-a u Događanjima i Novo. Slane su i brojne obavijesti u medije.

U informativnoj službi piše se i blog Književnog petka. Pokrenut je 2013. godine kao virtualan pratitelj koji omogućuje stvaranje šire publike i popularizaciju izvan lokalne zajednice. U 2015. pripremljeno je 16 postova s linkovima na YouTube, Pinterest (23 pratitelja i 492 objave<sup>52</sup>), ukupno 275 postova za cijelu 2015. godinu. Blog ima ukupno 42 simpatizera.<sup>53</sup>

Neke od tribina Književnog petka održane u 2015. godina uključuju sljedeće teme: Poezija glasNa (interpretacije hrvatskih glumaca), Seks u tekstu, tekst u seksu, Kriza zagrebačkih trgova, Što pametna žena treba znati?, Skribonauti - pisci u zatvoru, Zločin nikad nije bio isplativiji, Književnost u egzilu, Kino Hrvatska - o suvremenom hrvatskom filmu.

Ono što je odmah vidljivo iz organiziranih tribina je da one nisu planski napravljene za cijelu godinu već su pratile važne kulturno - društveno - političke događaje. Stoga je izuzetno važno da su sami knjižničari - informatori informirani kako bi onda mogli pravodobno reagirati i organizirati ovakve tematske tribine na kojima će se raspravljati o aktualnim zbivanjima u našoj užoj i široj zajednici. Iako je Zagreb metropola u kojoj se često održavaju razne manifestacije, knjižnica je jedino mjesto koje je u potpunosti dostupno svima (ne mora se popiti piće kao u kafiću na promociji, ne mora se paziti da ste obučeni po posljednjoj modi, i

---

<sup>51</sup> Književni petak

URL: <http://www.kgz.hr/hr/dogadjanja/iz-povijesti-tribine-knjizevni-petak/17268> (posjećeno 1.9.2016.)

<sup>52</sup> Na dan 7.9.2016.

<sup>53</sup> Podaci dobiveni iz razgovora sa Sviben Zdenkom, koordinatoricom Informativno - posudbenog odjela te iz Izvještaja o radu za 2015.

sl.) već jednostavno treba doći i uživati u događaju, naučiti nešto novo ili potvrditi ono već naučeno.

#### **3.2.2.2.2. *Eppur si muove - znanstvena tribina***

2014. godine, knjižničari - informatori započeli su još jednu veoma zanimljivu suradnju sa znanstvenicima - stručnjacima raznih područja znanosti (filozofi, sociolozi, teoretičari, novinari) u organizaciji znanstvenih tribina pod nazivom *Eppur si muove*. Tribine se održavaju srijedom od 19 sati u Gradskoj knjižnici, na 3. katu, u prostoru Galerije Kupola, a cilj im je popularizirati bogatu zbirku knjiga s područja prirodnih znanosti koju u svojem fondu posjeduje Gradska knjižnica. Osim toga, cilj im je i upoznati korisnike Knjižnica grada Zagreba, ali i ostale građane, s temama koje su danas u središtu znanstvenih razmišljanja i konkretnih poduhvata o kojima u mnogome ovisi budućnost u širim razmjerima, ali i na ovim prostorima, u Hrvatskoj i gradu Zagrebu. Teme su nerijetko predmet prijepora različitih znanstvenih pristupa i svjetonazora i primjerene formi tribine. U pojedinim tribinama, ovisno o temi, sudjeluju vrsni stručnjaci pojedinog područja.

U 2015. održano je ukupno osam tribina na kojima je sudjelovalo 33 sudionika i 1 500 posjetitelja.<sup>54</sup> Teme tribina bile su sljedeće: Teleologija oblika, Znanost i filozofija, Postanak života na Zemlji, Ekološka poljoprivreda, Nove spoznaje o starenju i dugovječnosti, Otkrivanje neolitika, Materija i antimaterija.

Jako veliki odaziv govori i da su građanima izabrane teme jako zanimljive što posljedično dovodi i do većeg broja posudbe knjiga određene tematike i do uspješnosti projekta.

## **4. Istraživanje provedeno među korisnicima Gradske knjižnice**

### **4.1. *Cilj, metodologija i uzorak istraživanja***

Tijekom siječnja i veljače 2016. provedeno je istraživanje među korisnicima Informativno - posudbenog odjela Gradske knjižnice. Istraživanje je provedeno metodom anonimnog upitnika putem *Google* obrasca, a dio upitnika je podijeljen korisnicima na popunjavanje (korisnici starije životne dobi). Cilj istraživanja bio je saznati koliko korisnici koriste usluge knjižničara - informatora i u koje svrhe te koliko su upoznati s edukacijsko - kulturno - umjetničkim događanjima u knjižnici. Prva pretpostavka je bila da usluge knjižničara informatora više koriste osobe starije životne dobi, dok mlađi korisnici knjižnicu koriste više

---

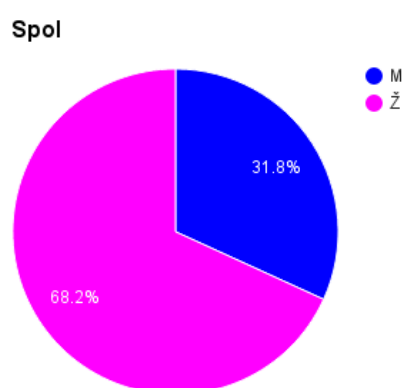
<sup>54</sup> Izvještaj o ostvarenom programu rada KGZ-a za 2015.

prema modelu samoposluge. Druga pretpostavka je bila da korisnici nisu dovoljno upoznati s programima koje knjižnica nudi. Anketom je obuhvaćeno ukupno 132 korisnika Gradske knjižnice u Zagrebu.

#### **4.2. Rezultati istraživanja**

##### **Spol**

Većinu ispitanika čine osobe ženskog spola, njih 90 (68,2%), dok su ukupno 42 osobe muškog spola odnosno njih 31,8%.

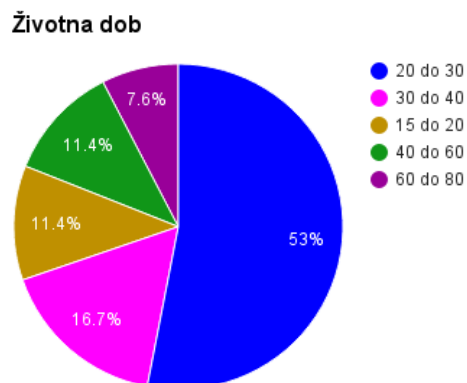


Grafikon 1. Spol ispitanika

##### **Životna dob**

Prema životnoj dobi, korisnici su bili podijeljeni u skupine. Najviše korisnika pripada skupini između 20 i 30 godina, njih 70 (53%), slijede korisnici u kategoriji 30 do 40 godina s 22 (16,7%) ispitanika, zatim 15 do 20 godina 15 (11,4%) ispitanika. Najmanje korisnika je u skupini 40 do 60 godina, 15 (11,4%) i 60 do 80 godina, 10 (7,6%).

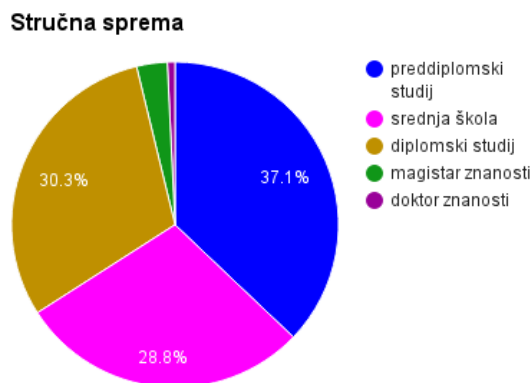




Grafikon 2. Životna dob ispitanika

### Stručna sprema

Prema grafikonu 3. najviše korisnika završilo je preddiplomski studij, njih 49 (37,1%), zatim slijede oni s diplomskim studijem, njih 40 (30,3%). Srednju školu ima 38 (28,8%) ispitanika, četvero (3%) su magistri, a jedan (0,8%) doktor znanosti.

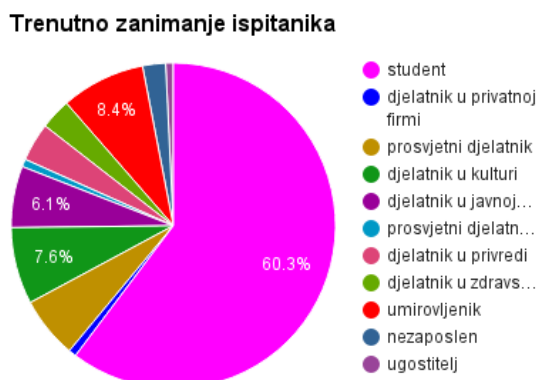


Grafikon 3. Stručna sprema ispitanika

### Zanimanje

Ispitivanje trenutnog zanimanja ispitanika pokazalo da među njima ima 79 (60,3%) studenata, 11 umirovljenika (8,4%), 10 (7,6) djelatnika u kulturi, 8 (6,1%) prosvjetnih djelatnika, 8 (6,1%) djelatnika u javnoj i državnoj službi, 5 (3,8%) djelatnika u privredi i 4 (3,1%) u zdravstvu. Šestero (4,6%) ispitanika naveli su da ne pripadaju ni jednoj od ovih

kategorija, 3 su nezaposleni, jedan ima privatnu tvrtku, jedan je ugostitelj, jedan nije naveo podatak.

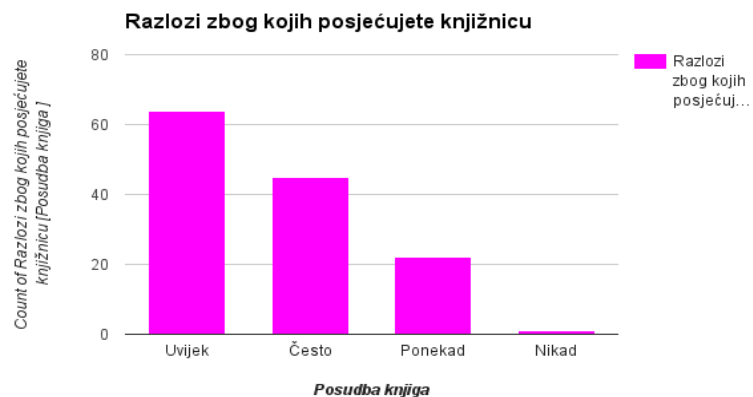


Grafikon 4. Stručna sprema ispitanika

### Razlozi posjeta knjižnici

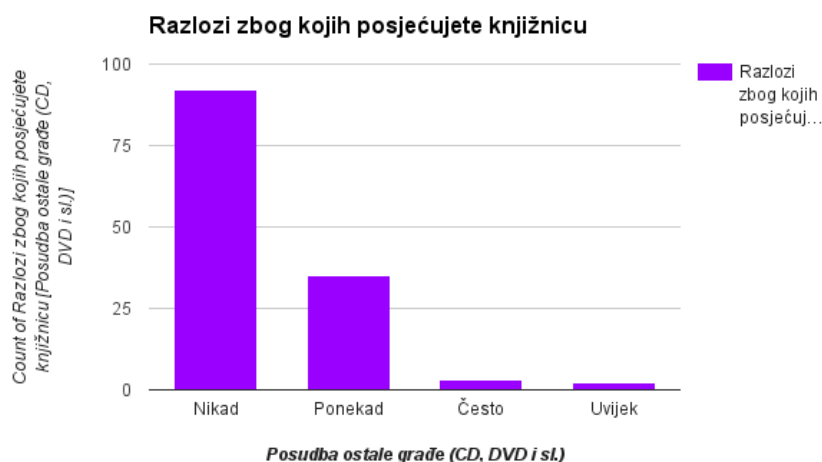
Sljedećih nekoliko grafikona prikazat će rezultate odgovora na pitanje iz kojih razloga korisnici posjećuju knjižnicu. Ispitanici su trebali označiti koje aktivnosti najčešće prakticiraju (posudbu knjiga, posudba ostale građe, čitanje dnevnih novina, korištenje računala, traženje literature za radove, traženje točno određene informacije, posjeta radionici/izložbi, predavanju, rad u studijskoj čitaonici). Za svaku stavku birali su između odgovora uvijek, često, ponekad i nikad.

Kao što je vidljivo iz grafikona 5., preko 64 korisnika (48,5%) uvijek kada posjećuje knjižnicu čini to zbog posudbe knjiga. Često zbog toga u knjižnicu dolazi 45 (34,1%) ispitanika, dok 22 (16,7%) to čini samo ponekad.



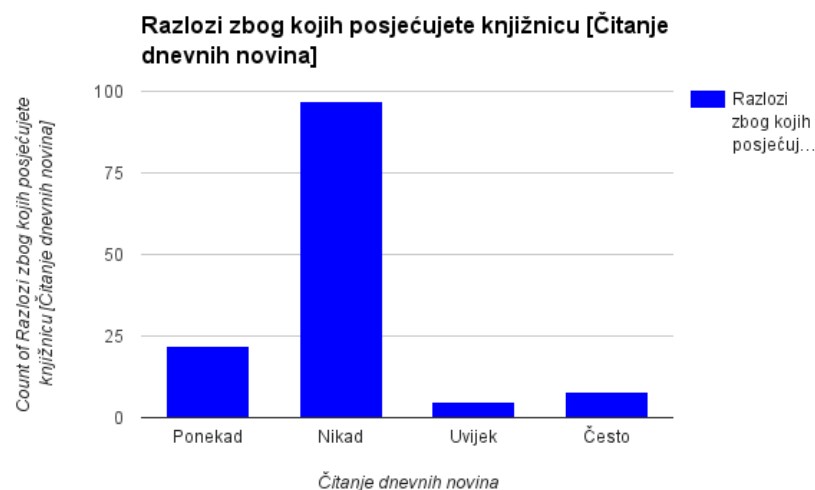
Grafikon 5. Posudba knjiga kao razlog posjete knjižnici

Korisnici puno rjeđe posuđuju AV građu. Gotovo 70% korisnika (92 ispitanika) izjavilo je da nikad ne posuđuje takvu građu. Ponekad posuđuje 26,5% (35 ispitanika), a često ili uvijek samo 2,3% i 1,5% ispitanika.



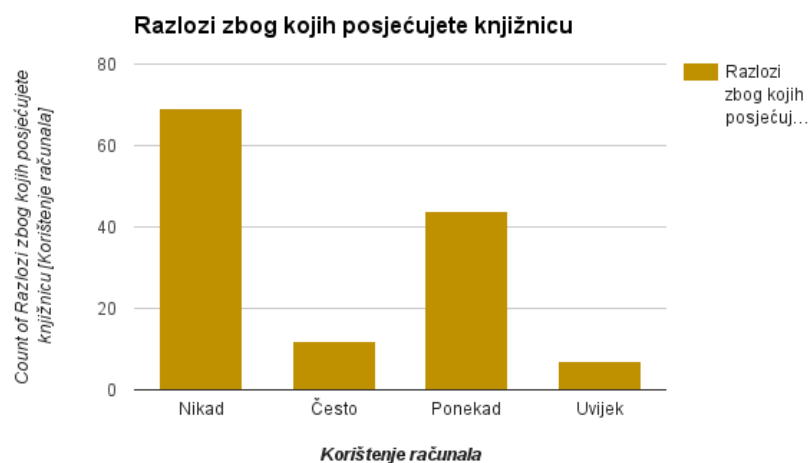
Grafikon 6. Posudba ostale građe kao razlog posjete knjižnici

Iz grafikona 7., vidljivo je da većina ispitanika (73,5%) nikad ne posjećuje knjižnicu kako bi čitalo novine. Ponekad to čini 16,7% ispitanika, a često ili uvijek 6,1% i 3,8% ispitanika.



Grafikon 7. Čitanje novina kao razlog posjete knjižnici

52,3% ispitanika nikad ne posjećuje knjižnicu kako bi se koristilo računalom, 33,3% to čini ponekad, 9,1 % čini to često, a 5,3% ispitanika uvijek. Možda bi ta brojka bila i veća da knjižnica ima više raspoloživih računala.



Grafikon 8. Korištenje računala kao razlog posjete knjižnici

Što se tiče dolaska u knjižnicu zbog traženja literature za stručne radove, postotak nije velik. Obzirom da je ovdje riječ o narodnoj knjižnici takav rezultat je očekivan. Često zbog toga dolazi u knjižnicu 24,2% korisnika, ponekad 26,5%, a nikad 30,3% ispitanika.



Grafikon 9. Traženje literature kao razlog posjete knjižnici

Skoro polovica ispitanika, 48,5% nikad nije tražila informatora točno određenu informaciju, ponekad to čini 34,8% ispitanika, često 12,9%, a uvijek kad dolaze u knjižnicu 3,8% stanovnika.



Grafikon 10. Traženje točno određene informacije kao razlog posjete knjižnici

Veliki postotak korisnika ponekad (45,5%) ili nikad (43,2%) ne posjećuje knjižnicu radi posjete radionici/izložbi/predavanju. Često to radi samo 6,8%, a uvijek zbog toga dolazi u knjižnicu 4,5% ispitanih korisnika.



Grafikon 11. Posjeta radionici/izložbi/predavanju kao razlog posjete knjižnici

Poražavajući su rezultati i što se tiče rada u studijskoj čitaonici. Iz grafikona 12. vidljivo je da više od polovice korisnika nikad ne koristi računala, ponekad ih koristi 29,5%, a često ili uvijek 10,6% i 6,1% ispitanika. Obzirom da imaju samo dva računala očekivani su ovakvi rezultati. Korisnici vjerojatno koriste računala na fakultetu i kod kuće.



Grafikon 12. Rad u studijskoj čitaonici kao razlog posjete knjižnici

### Na koji način dolazite do podataka o građi?

Na ovom su pitanju ispitanici imali mogućnost višestrukog odabira. Iz tablice 9. vidljivo je da se većina korisnika koristi *on line* katalogom od kuće ili u knjižnici, no još uvijek veliki broj pregledava i police. Obzirom na malu dostupnost otvorenog pristupa mogu pregledavati police jedino tražeći knjige za razonodu ili osobni razvoj. Više od 50% ispitanika pita knjižničara osobno dok samo 6,8% to čini telefonskim putem.

Mogućnosti	Brojčana vrijednost	U %
Koristim on line katalog od kuće ili s posla, pronađem što mi treba već prije dolaska u knjižnicu	112	84,8
Koristim on line katalog na računalu za pretraživanje u knjižnici	92	69,7
Pregledavam police	88	66,7
Pitam knjižničara osobno	76	57,6
Pitam knjižničara telefonom	9	6,8
Ostalo	1	0,8

Tablica 9. Prikaz načina dolaska do podataka o građi

### Koliko su određeni faktori važni za obavljanje posla knjižničara?

Ispitanicima su ponuđeni brojevi od 1 do 4 za svaku karakteristiku. Dobiveni rezultati pokazuju da ispitani korisnici smatraju da knjižničar - informator treba biti susretljiv, 78% je toj osobini pridalo najveću vrijednost. Zatim slijedi komunikativnost, za koju 65,2% ispitanika smatra da je važna. Da knjižničar informator treba biti široko obrazovan smatra 43,2% ispitanika, a dobar slušač 38,6% ispitanika. Najmanje potrebnim smatraju knjižničarevu informiranost o događajima u zajednici, samo 24,2% ispitanika smatra da je to veoma važno. Iz ovakvog je odgovora vidljivo da korisnici još uvijek knjižničara ne doživljavaju kao osobu koja bi im trebala ponuditi informacije vezane za događanja u lokalnoj zajednici i šire, već isključivo kao navigatora u knjižnici.

### Jeste li ikada tražili pomoć knjižničara informatora?

Iz grafikona 13. vidljivo je da je 87,9% ispitanika barem jednom potražilo pomoć knjižničara - informatora.



Grafikon 13. Prikaz broja korisnika koji su tražili pomoć informatora

### Ukoliko jeste, navedite iz kojih razloga.

Rezultati iz tablice 10. pokazuju da korisnici još uvijek često traže pomoć pri pronalasku građe na policama (70,9%). Slijedi traženje pomoći pri traženju literature za seminarski/stručni rad (49,6%). Preporuku knjiga za čitanje zatražilo je 35% korisnika, a pomoć pri pretraživanju kataloga 23,1%. Točno određenu informaciju od knjižničara je zatražilo 20,5%, a informacije o događanjima u knjižnici 11,1% ispitanika. Da li je to zbog komotnosti, jer su u Gradskoj knjižnici naviknuti naručivati građu iz spremišta pa se onda ni ne trude potražiti onu građu koja je u otvorenom pristupu ili oznake nisu dovoljno dobro istaknute pa im je potrebna pomoć u snalaženju. Jako mali postotak korisnika traži informacije o događanjima u knjižnici, vrlo vjerojatno jer knjižničari redovito stavljaju obavijesti na pano iznad računala za pretraživanje i na *web*.



Razlog	Brojčana vrijednost	U %
Pomoć pri pronalasku građe na policama	83	70,9
Pomoć pri traženju literature za seminarski/stručni rad	58	49,6
Preporuka knjige za čitanje	41	35
Pomoć pri pretraživanju kataloga	27	23,1
Određena informacija/točan podatak	24	20,5
Informacije o događajima i projektima u knjižnici	13	11,1
Ostalo	3	2,6

Tablica 10. Razlozi korisnika pri traženju pomoći od informatora

**Kojom biste ocjenom od 1 do 5 vrednovali korisnost informacija koje dobivate od knjižničara?**

Gotovo polovica ispitanika (46,2%) ocijenila je korisnost informacija ocjenom 5, 39,4% korisnika dalo je ocjenu 4, 10,6% ocjenu 3, a ocjenu 2 i 1, 2,3% odnosno 1,5% ispitanika.

**Jeste li upoznati s projektima i kulturnim događanjima u knjižnici?**

Više od dvije trećine ispitanika (69,7%) upoznato je s događanjima koje knjižnica nudi. Ostatak od 30,3% ispitanika nije upoznat s događanjima.

**Ukoliko jeste, na koji način ste saznali za navedene događaje?**

Od trećine korisnika koji su upoznati s programima koje knjižnica nudi, većina (81%) je za njih saznala putem informativnih letaka i plakata koje su knjižničari informatori postavili u knjižnicu. Isto tako veliki broj korisnika (66,7%) informaciju je pročitao na *webu*. Nekolicina ih je pod ostalo navela *facebook*. Knjižničari su o projektima obavijestili 17,7 % korisnika što je nešto veći postotak od onih 11,1% koji su knjižničare tražili informacije o događanjima. Prema tome, 6% korisnika knjižničari su "na svoju ruku" obavijestili o događajima u knjižnici što je dobro. Dobar je znak da trud knjižničara nailazi na odaziv iako bi postotak informiranih trebao biti veći jer ovakav rezultat svjedoči da trećina korisnika knjižnicu još uvijek smatra isključivo mjestom za posudbu knjiga.

Način	Brojčana vrijednost	U %
Vidio sam letak/plakat u knjižnici	78	81
Na web stranici knjižnice	64	66,7
Putem medija	29	30,2
Preko rodbine, prijatelja, ...	19	19,8
Preko knjižničara	17	17,7
Ostalo	9	9,4

Tablica 11. Način saznanja korisnika o događajima u knjižnici

### Jeste li sudjelovali na nekom događaju u knjižnici?

Iako je 69,7% ispitanika upoznato s događanjima u knjižnici, njih 43,2 % nikad nije sudjelovalo u niti jednom programu. Zanimljivo je da je petero ispitanika sudjelovalo i kao posjetitelj, izlagač i volonter, troje kao posjetitelj i izlagač, a četvero kao posjetitelj i volonter.

Sudjelovanje	Brojčana vrijednost	U %
Da, kao posjetitelj	65	49,2
Ne	57	43,2
Da, kao volonter	16	12,1
Da, kao izlagač/predavač	11	8,3

Tablica 12. Uloga sudjelovanja korisnika u događajima u knjižnici

### Koju ste vrstu događanja posjetili?

Prema tablici 13., najviše ispitanika posjetilo je neko od predavanja (64%). Nešto više od polovice ispitanika posjetilo je neku od izložbi, radionicu je posjetilo 38,7%, a književnu večer 37,3% ispitanika.

Događaj	Brojčana vrijednost	U %
Predavanje	48	64
Izložba	40	53,3
Radionica	29	38,7
Književna večer	28	37,3
Ostalo	3	4

Tablica 13. Prikaz vrste organiziranih događaja s brojem posjetitelja

### Jeste li bili zadovoljni realizacijom programa?

Gotovo 90% ispitanika odgovorilo je da im je posjećen program bio veoma zanimljiv, dok je samo 10,4% izjavilo da program na njih nije ostavio nikakav dojam.

### Koristite li knjižnične usluge na webu? Ukoliko koristite označite koje.

Iz tablice 14. vidljivo je da 83,3% ispitanika koristi usluge na *webu*, dok ostalih 16,7% ne koristi. Vidljivo je da od ukupnog broja korisnika koji se koriste *web* uslugama svih 110 ispitanika koristi *on line* katalog. Gotovo polovica ispitanika koristi poveznice na druge mrežne izvore što može značiti da shvaćaju važnost provjerenih izvora informacija koje za njih istražuju knjižničari. Od 49,6% korisnika koji su tražili pomoć informatora pri traženju literature za pisanje seminarskih radova, 31,8% koristi uslugu Pitajte knjižničara, pa je za pretpostaviti da je ostatak ispitanika uslugu potražilo osobno u knjižnici. Ovakav rezultat slaže se sa podacima koji su dobiveni od koordinatorice informacijske službe koji pokazuju da se tri četvrtine zahtjeva za tematskim pretraživanjem u prošloj godini zatražilo putem usluge Pitajte knjižničare, a samo jedna četvrtina osobno u knjižnici.

Usluge	Brojčana vrijednost	U %
Pristup on line katalogu	110	100
Poveznice na druge mrežne izvore	53	48,2
Pitajte knjižničare	35	31,8
Pristup Digitaliziranoj zagrebačkoj baštini	20	18,2
Posjet virtualnim izložbama	13	11,8
Ostalo	1	0,9

Tablica 14. Prikaz *web* usluga koje koriste ispitanici

**Kako biste vrednovali rad ove knjižnice obzirom na zadovoljenje Vaših potreba?  
Ponudene su ocjene od 1 do 5.**

42,4% ispitanika dalo je najvišu ocjenu, 47% ocjenu 4, dok je 9,1% dalo ocjenu 3. Samo dva ispitanika ocijenili su knjižnicu ocjenom 2 i 1.

**Smatrate li da su uvjeti poslovanja knjižnice zadovoljavajući?**

Veliki postotak ispitanika (63,6%) smatra da knjižnica djeluje u zadovoljavajućim uvjetima što je zabrinjavajuće. To ukazuje da ispitanici nemaju velika očekivanja od knjižnice jer u ovakvim uvjetima teško se ostvaruju sve njene zadaće unatoč velikim naporima djelatnika.

Ovih 36,4% ispitanika koji su izrazili nezadovoljstvo napisalo je što ih smeta i što bi trebalo poboljšati.

- treba preseliti knjižnicu u adekvatniji, moderniji prostor
- potrebno je više računala za korisnike
- omogućiti slobodan pristup knjigama da ne moramo čekati da ju knjižničar donese iz spremišta
- mogućnost on line provjere dostupnosti i rezervacije knjiga
- educirati djelatnike da budu pristupačniji i više nasmiješeni
- djelatnici bi trebali biti susretljiviji - nakon što sam pregledala katalog i nisam našla što sam tražila uputila sam se kod knjižničarke koja me "mrtva hladna" uputila na katalog totalno nezainteresirana za ono što joj govorim
- knjižničari bi trebali dijeliti promotivne materijale ili davati usmene informacije o događajima za taj mjesec
- zaposliti informatore s potrebnim znanjem, a ne pojedince preko veze koji ne poznaju fond knjižnice i ne znaju pronaći potrebnu literaturu
- treba više knjižničarske inicijative za napraviti projekte za koje mogu tražiti novac od Grada ili EU
- brži dolazak novih naslova u knjižnicu

- veća okrenutost korisniku
- treba srediti katalog, često mi se dogodi da je knjiga koju tražim dostupna u katalogu no kad dođem u knjižnicu istu ne mogu naći što je nedopustivo za knjige u zatvorenom spremištu
- brže dobivanje knjige
- razvijati bolje komunikacijske vještine djelatnika
- bolje organizirati građu na policama da ne ovisimo o knjižničaru
- više događanja u knjižnici
- veći prostor
- više mjesta za čitanje novina

Bilo je i pohvala:

- Djelatnice su jako ljubazne, imaju mnogo strpljenja za nas penzionere. Uvijek mi preporuče neku dobru knjigu.
- Divni su, uvijek spremni pomoći

Ispitanici su kao najveći problem istaknuli neadekvatan prostor, nemogućnost *on line* rezervacije knjige i nepristupačnost djelatnika.

#### **4.3 Zaključak istraživanja**

Na žalost, većina korisnika još uvijek knjižnicu vidi kao posudionicu knjiga, te koriste samo njene osnovne usluge, iako je njena djelatnost već odavno prerasla te okvire. Najveći broj korisnika koristi uslugu posudbe knjiga. Korisnici starije životne dobi češće traže preporuke knjiga za čitanje i listaju dnevne novine u knjižnici, dok mlađi korisnici, knjižnicu više koriste prema modelu "samoposluge". Većina korisnika zna se služiti *on line* katalogom za pretragu građe i redovito ga koristi, a nekolicina koji ne znaju zatražili su pomoć knjižničara. Zanimljivo je da unatoč ograničenom pristupu fondu mnogi korisnici vole pretraživati police u potrazi za građom iako se ne snalaze najbolje među policama. Više od 80% ispitanika zatražilo je barem jednom pomoć knjižničara informatora, a najčešće je nesnalaženje među

policama primarni razlog traženja pomoći. Računalom se u knjižnici služi veoma mali broj ispitanika, jedan od razloga zasigurno je i premali broj računala za korisnike. Veliki postotak ispitanika (preko 80%) koristi usluge knjižnice na *webu* što opravdava veliko ulaganje i konstantnu nadogradnju sustava Zaki.

Gotovo polovica ispitanika nikad od knjižničara nije tražila točno određenu informaciju. Mnogi još ne doživljavaju knjižnicu kao mjesto gdje mogu dobiti informaciju koja im je potrebna, već još uvijek razmišljaju o knjižnici kao o izvoru dokumenata iz kojeg sami trebaju pronaći ono što im je potrebno. To razmišljanje je u skladu s nastojanjima knjižničara da ipak korisnika educiraju i pomognu mu da sam pronađe traženu informaciju, ali iz provjerenih izvora. Ispitanici smatraju da knjižničari moraju biti susretljivi i komunikativni, a nije im toliko bitno da su široko obrazovani i upoznati sa događajima u zajednici. Iako je 69,7% ispitanika upoznato s događanjima u knjižnici, njih 43,2 % nikad nije sudjelovalo u niti jednom programu. Da bi se korisnici aktivnije uključili u knjižnične programe i organizirane aktivnosti potrebno je knjižnicu premjestiti u adekvatniji prostor te povećati broj informatora u službi. Trebalo bi uvesti i *newsletter* kojim bi se na kraju svakog mjeseca korisnicima na registrirane e mail adrese poslao plan događanja za naredni mjesec. Lijepo je da korisnici knjižnice često i volontiraju ili čak sudjeluju i kao predavači/izlagači na događajima, to znači da sudjeluju u svakodnevici knjižnice, a nisu samo "zalutali" prezenteri koji se nakon predavanja više nikad ne vrate.

Unatoč očitim neadekvatnim uvjetima u kojima Gradska knjižnica posluje, većina ispitanika je zadovoljna pruženim uslugama i smatra da knjižnica zadovoljava njihove potrebe. Na prvi pogled moglo bi se reći da je to pozitivno, no možda je problem da ispitanici od knjižnice imaju premala očekivanja i nisu svjesni njene važnosti te široke lepeze usluga koje nudi. Trećina korisnika izrazila je nezadovoljstvo prvenstveno prostorom, nemogućnošću otvorenog pristupa većini građe, nemogućnošću *on line* rezervacija i nedostatkom komunikacijskih vještina knjižničara.

## ZAKLJUČAK

Informacijska služba ne postoji bez svojih korisnika. Sve što knjižničari informatori rade, rade, rade upravo za njih. Stoga je izuzetno važno da informatori osluškuju potrebe svojih korisnika i rastu zajedno s njima. Iako su knjižničari bili na usluzi građanima od samog početka osnivanja narodnih knjižnica, poimanje usluga koje bi knjižničar informator trebao pružiti korisniku tijekom godina se mijenjao. U početku je služio kao putokaz, jer u knjižnicama nisu postojala pomagala koja bi korisnicima olakšala snalaženje među građom. Nakon što su izrađena pomagala, katalozi, opet se prosječnom korisniku u njima teško bilo snaći pa je knjižničar imao ulogu edukatora i pomagača. S vremenom su informatori narodnih knjižnica započeli sustavnu edukaciju korisnika s knjižnicom i njenim uslugama, a razvojem informatičke tehnologije preuzeli su i edukaciju informacijske i informatičke pismenosti. Gledajući unatrag, može se zaključiti da se glavna promjena u poimanju djelovanja informacijske službe dogodila ulaskom u tzv. informacijsko doba u kojemu je protok informacija sve veći i brži i dolazi do informacijskog prezasićenja. Knjižničar više nema samo zadaću korisniku pronaći građu u knjižnici već je fokus na pružanju informacije, ma gdje se ona nalazila. Stoga knjižničari imaju mnogo posla, educirajući prvo sebe, a zatim i korisnike kako pronaći i vrednovati određenu informaciju. Prema modelima pružanja usluge, informacijska služba u Gradskoj knjižnici (i u cijeloj mreži KGZ-a) njeguje srednji do liberalni put u kojemu se korisniku trudi pružiti što kompletniju uslugu no usput ga se educira tako da se sljedeći put može sam snaći.

Obzirom na heterogenost korisnika narodne knjižnice, teško je predvidjeti sve njihove potrebe, stoga knjižničari redovito prate stručna izdanja u kojima se izdaju smjernice za poslovanje s određenim korisnicima, te koje bi usluge knjižnice kao takve trebale pružati. Gradska knjižnica unatoč nedostatku prostornih uvjeta djeluje u skladu sa IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice. Da bi mogli dobro ispunjavati svoje zadaće moraju se konstantno usavršavati te biti u toku s recentnim zbivanjima u zajednici, ali i kulturi i izdavaštvu. Težište je na stvaranju knjižnice dostupne svima, knjižnice koja je uključena u lokalnu zajednicu i nudi dostupnost informacija, potporu neformalnom (iako i formalnom, jer ju koriste mnogi školarci i studenti uz svoje školske i fakultetske knjižnice) obrazovanju i cjeloživotnom učenju, te razne edukativne radionice i kulturne aktivnosti. Veći broj informatora omogućio bi više projekata jer uz redovan, veoma obiman posao, informatori se ne stignu baviti s velikim brojem projekata. Upravo su projekti jedna od najvećih dragocjenosti knjižnice jer se njima knjižnica istovremeno povezuje s lokalnom zajednicom,

radi na edukaciji korisnika, privlači nove članove i popularizira svoje zbirke. Projekti koji su namijenjeni korisnicima starije životne dobi te onima s iskustvom života u beskućništvu često i međugeneracijski povezuju jer su volonteri na takvim radionicama vrlo često upravo studenti. Tako se razvija određeni senzibilitet među generacijama te razvija tolerancija.

Iako često nevidljiva na prvi pogled, informacijska je služba srce knjižnice bez koje bi knjižnica zaista i bila samo posudionica knjiga. Njezin se značaj ogleda u svim onim korisnicima koji su zadovoljni izašli iz knjižnice s potrebnom im informacijom, svim ljudima "beskućnicima" za koje su informatori i volonteri bili tu barem uz šalicu čaja i pomoć pri pisanju još jedne zamolbe, svim zadovoljnim čitačima koji su uz njihovu pomoć ušli u još jedan svijet gdje je sve moguće. Jer uz malo volje puno je moguće čak i ovakvim uvjetima u kojima se knjižnica trenutno nalazi.



## Literatura

Biando Edwards J et al. Community centered : 23 reasons why your library is the most important place in town, 2013.

URL: <http://publiclibrariesonline.org/2013/04/community-centered-23-reasons-why-your-library-is-the-most-important-place-in-town/> (posjećeno 13.9.2016)

Bunić, S. Izazovi i rezultati projekta Knjigom do krova. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013. str. 101-102.

Bunić, S. Knjigom do krova: programi podrške beskućnicima, godišnji izvještaj za 2015.

Bunić, S. Knjigom do krova

URL: <http://beskucnik.kgz.hr/dogadjanja/sve-je-pocelo-prije-tri-godine-na-svjetski-dan-knjige/> (posjećeno 15.6.2016.)

Bunić, S. O nedostatku podrške

URL: <http://beskucnik.kgz.hr/ostalo/o-nedostatku-podrske/> (posjećeno 15.6.2016.)

Dopuna IFLA-inog Manifesta za narodne knjižnice. //IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. str.119.

IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Drugo hrvatsko izdanje / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo 2011.

Informativna srijeda

URL: <http://www.kgz.hr/hr/za-knjiznicare/informativna-srijeda/2020> (posjećeno 1.9.2016.)

Information for all: The Key Role of Libraries in the Information Society

URL: [http://www.unige.ch/biblio/ses/IFLA/rol\\_lib\\_030526.pdf](http://www.unige.ch/biblio/ses/IFLA/rol_lib_030526.pdf) (posjećeno 15.8.2016.)

Izvještaj o ostvarenom programu rada KGZ-a za 2015.

URL:

[http://issuu.com/knjinicegradzagreba/docs/izvje\\_taj\\_o\\_radu\\_knji\\_nica\\_grada\\_\\_174ae61d92e145/17?e=3738727/34218316](http://issuu.com/knjinicegradzagreba/docs/izvje_taj_o_radu_knji_nica_grada__174ae61d92e145/17?e=3738727/34218316) (posjećeno 2.9.2016.)

Katić - Crnković, A.. Devedeset godina Gradske knjižnice u Zagrebu.// Vjesnik bibliotekara hrvatske. 11. 3/4(1997), str. 1.

Katz, W. Introduction to refrence work : basic information services. Vol 1. New York : McGraw-Hill, 2002. str.129.

Književni petak

URL: <http://www.kgz.hr/hr/dogadjanja/iz-povijesti-tribine-knjizevni-petak/17268> (posjećeno 1.9.2016.)

Koordinirana nabava

URL: <http://www.kgz.hr/hr/za-knjiznicare/koordinirana-nabava/2023> (posjećeno 6.9.2016.)

Nebesny. T. Informativna služba narodnih knjižnica : s osvrtom na informativnu službu u mreži narodnih knjižnica. Diplomski rad. Zagreb : 1983. str.27.

Nebesny, T. Jedinstvena informativna služba u mreži narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 28. 1/4(1985), str. 133-135.

Niegaard, H. Reinventing the physical library : libraries in a new context. // IFLA library building guidelines : developments & reflections / edited on behalf of IFLA by Karen Latimer and Hellen Niegaard. München : K.G. Saur, 2007. str. 31-32.

O nama

URL: <http://www.kgz.hr/hr/o-nama/misija-vizija-i-strategija/222> (posjećeno 31.8.2016.)

Od francuske revolucije do Prvog svjetskog rata. // Povijest knjige / Aleksandar Stipčević. Zagreb : Matica hrvatska, 1985.

Pitajte knjižničare

URL: <http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/> (posjećeno 8.9.2016.)

Public libraries provide valuable meeting spaces

URL: <http://www.ala.org/research/librariesmatter/node/583> (posjećeno 7.9.2016.)

Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. 2. dopunjeno i prerađeno izdanje. Lokve : Benja, 2006.

Sine ira et studio - Gradska knjižnica. // Povijest zagrebačkih knjižnica : kulturnopovijesni uvod / Daniel Glavan i Ivan Sršen. Zagreb : Fortuna : Sandorf, 2010. Str. 159-188.

Skupni katalog sustava Zaki

URL: <http://arhiva.kgz.hr/pagesMisc/Katalog.aspx> (posjećeno 31.8.2016.)

Sudjelovanje na konferenciji IFLA 2016.

URL: <http://www.kgz.hr/hr/novosti/sudjelovanje-na-konferenciji-ifla-e-2016/32494> (posjećeno 13.9.2016.)

Sviben, Z. Informacijska služba : seminar za pripravnike. Zagreb. 2015.

Sviben, Z. Izvještaj o radu Informativno - posudbenog odjela 1.1.- 31.12.2015.

Štiglic, D. Informativna srijeda : novi oblik u radu narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 6, 3/4(1960), str. 64-65.

Tadić, K. Rad u knjižnici : priručnik za knjižničare,

URL: <http://www.ffzg.unizg.hr/infoz/biblio/nastava/dz/text/katm.htm> (posjećeno 18.8.2016.)

Upute za poslovanje narodnih knjižnica / uredila Aleksandra Malnar. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 1996.

Stockholms stadsbibliotek : using the library

URL: <https://biblioteket.stockholm.se/en/language/english-engelska/loans-and-reservations> (posjećeno 10.9.2016.)

## Prilozi

### Anketni upitnik

#### Informacijska služba u Gradskoj knjižnici u Zagrebu

Poštovani, provodim istraživanje o korištenju usluga informacijske službe u Gradskoj knjižnici (Trg Ante Starčevića 6). Rezultati istraživanja koristit će se u izradi diplomskog rada na Odsjeku za informacijske i komunikacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Zagrebu.

Anketa je kratka i u potpunosti anonimna. Zahvaljujem se na sudjelovanju!

\*Required

#### Spol \*

- ☐ ☒ Ž
- ☐ ☒ M

#### Životna dob \*

- ☐ ☒ 15 do 20
- ☐ ☒ 20 do 30
- ☐ ☒ 30 do 40
- ☐ ☒ 40 do 60
- ☐ ☒ 60 do 80

#### Stručna sprema

- ☐ ☒ osnovna škola
- ☐ ☒ srednja škola
- ☐ ☒ preddiplomski studij
- ☐ ☒ diplomski studij
- ☐ ☒ magistar znanosti
- ☐ ☒ doktor znanosti

#### Vaše trenutno zanimanje \*

- ☐ ☒ učenik
- ☐ ☒ student
- ☐ ☒ prosvjetni djelatnik
- ☐ ☒ djelatnik u zdravstvu
- ☐ ☒ djelatnik u privredi
- ☐ ☒ djelatnik u kulturi
- ☐ ☒ djelatnik u javnoj i državnoj službi
- ☐ ☒ umirovljenik

☐ ☒ Other:

**Razlozi zbog kojih posjećujete knjižnicu \***

	Nikad	Ponekad	Često	Uvijek
Posudba knjiga	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posudba ostale građe (CD, DVD i sl.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Čitanje dnevnih novina	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Korištenje računala	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Traženje literature za izradu seminara/završnih/diplomskih radova	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Traženje točno određene informacije	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posjeta radionici/izložbi/predavanju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rad u studijskoj čitaonici	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Na koji način dolazite do podataka o građi u knjižnici? \***

Moguće je odabrati više odgovora

- ☐ ☐ Koristim on line katalog od kuće ili s posla, pronadem što mi treba već prije dolaska u knjižnicu
- ☐ ☐ Koristim on line katalog na računalu za pretraživanje u knjižnici
- ☐ ☐ Pregledavam police
- ☐ ☐ Pitam knjižničara osobno u knjižnici
- ☐ ☐ Pitam knjižničara telefonom
- ☐ ☐ Other:

**Koliko su određeni faktori važni za obavljanje posla knjižničara? \***

1 nepotrebna osobina; 2 ni potrebna ni nepotrebna osobina; 3 potrebna osobina; 4 neophodna osobina

1 2 3 4

	1	2	3	4
susretljivost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
komunikativnost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
široko obrazovanje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
odlična informiranost o događanjima u svijetu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
dobar slušač	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Smatrate li neku osobinu posebno ključnom, a nije navedena u prethodnom pitanju?**

Ukoliko je vaš odgovor da, napišite u nastavku

**Jeste li ikada tražili pomoć knjižničara informatora \***

- ☐ Da  
☐ Ne, sam pronađem sve što mi treba

**Kako biste vrednovali korisnost informacija koje dobivate od knjižničara? \***

1 potpuno nekorisno; 2 djelomice korisno; 3 niti korisno niti nekorisno; 4 korisno, 5 vrlo korisno

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Ukoliko jeste, molim vas da označite razlog**

Moguće je označiti više odgovora

- ☐ Preporuka knjige za čitanje  
☐ Pomoć pri traženju literature za pisanje zadaće/seminara/završnog/diplomskog/stručnog rada  
☐ Tražio sam određenu informaciju/točan podatak  
☐ Tražio sam pomoć pri pretraživanju kataloga  
☐ Tražio sam pomoć pri pronalasku građe na policama

- ☐ ☐ Tražio sam informacije o događanjima i projektima u knjižnici
- ☐ ☐ Other:

**Jeste li upoznati s projektima i kulturnim događanjima u knjižnici? \***

Odnosi se na radionice, izložbe, predavanja, edukacije i sl.

- ☐ ☒ Da
- ☐ ☒ Ne

**Ukoliko jeste, na koji način ste saznali za te događaje?**

Moguće je označiti više odgovora

- ☐ ☐ Vidio sam plakat/letak u knjižnici
- ☐ ☐ Preko medija (novine, radio, televizija)
- ☐ ☐ Preko knjižničara
- ☐ ☐ Preko rodbine, prijatelja i sl.
- ☐ ☐ Vidio sam obavijest na web stranici knjižnice
- ☐ ☐ Other:

**Jeste li sudjelovali na nekom događanju u organizaciji knjižnice? \***

Moguće je označiti više odgovora

- ☐ ☐ Da, kao posjetitelj
- ☐ ☐ Da, kao volonter
- ☐ ☐ Da, kao izlagač/predavač
- ☐ ☐ Ne

**Ukoliko jeste navedite na kojem**

Moguće je označiti više odgovora

- ☐ ☐ Izložba
- ☐ ☐ Radionica
- ☐ ☐ Književna večer
- ☐ ☐ Predavanje
- ☐ ☐ Other:

**Jeste li bili zadovoljni realizacijom organiziranog programa?**

- ☐ ☒ Da, bilo je veoma zanimljivo
- ☐ ☒ Nije ostavilo nikakav dojam na mene

- ☐ ☒ Nije mi bilo zanimljivo  
☐ ☒ Other:

**Koristite li knjižnične usluge na webu? \***

- ☐ ☒ Da  
☐ ☒ Ne

**Ukoliko koristite, označite koje**

Moguće je označiti više odgovora

- ☐ ☐ Usluga "Pitajte knjižničare"  
☐ ☐ Poveznice na druge mrežne izvore  
☐ ☐ Posjet virtualnim izložbama  
☐ ☐ Pristup on line katalogu  
☐ ☐ Pristup projektu "Digitalizirana Zagrebačka baština"  
☐ ☐ Other:

**Kako biste vrednovali rad ove knjižnice s obzirom na zadovoljenje Vaših potreba? \***

1 uopće ne zadovoljava; 2 djelomice zadovoljava; 3 niti zadovoljava niti ne zadovoljava; 4 zadovoljava; 5 u potpunosti zadovoljava

1      2      3      4      5

☐ ☒ ☒ ☒ ☒

**Smatrate li da su uvjeti u kojima knjižnica posluje zadovoljavajući? \***

- ☐ ☒ Da  
☐ ☒ Ne

**Imate li neke prijedloge za poboljšanje usluge?**

## SAŽETAK

### Razvoj i značaj informacijske službe u narodnoj knjižnici

Rad daje kratak povijesni pregled razvoja informacijske službe u Hrvatskoj i svijetu te uvid u poslovanje informacijske službe Gradske knjižnice u Zagrebu kao najvažnije i centralne knjižnice u mreži Knjižnica grada Zagreba. Izdvajanje informacijske službe kao zasebne cjeline doprinijelo je bržem i boljem razvoju različitih programa za korisnike. Knjižnica kao izuzetno važno mjesto u lokalnoj zajednici nastoji svojim korisnicima pružiti potporu u zadovoljenju njihovih informacijskih potreba, cjeloživotnom obrazovanju, razonodi i kulturno umjetničkom djelovanju. Informacijski stručnjaci stvaraju bazu vjerodostojnih i relevantnih izvora informacija te direktnim kontaktom s korisnicima ostvaruju informativnu, savjetodavnu i edukativnu zadaću narodne knjižnice. Analizom izvještaja o poslovanju Gradske knjižnice i razgovorom s informatorima rad daje na uvid koje su djelatnosti navedene službe, koje su sve programe ostvarili u 2015. godini i s kojim rezultatima. U upitniku korisnicima knjižnice saznaje se koje usluge najčešće koriste te koliko su upoznati sa programima koje knjižnica nudi.

**Gljučne riječi:** informacijska služba, razvoj informacijske službe, narodna knjižnica, Gradska knjižnica Zagreb, Knjižnice grada Zagreba

## SUMMARY

### Development and importance of the information service in the public library

This paper gives a brief historical overview of the development of information services at home and abroad as well as insight into the development of the information service of the City Library in Zagreb as the most important and central library in the library network of the city. Extracting information services as separate entities contributed to the faster and better development of various programs for users. The library as a very important place in the local community seeks to support its customers in meeting their information needs, lifelong learning, leisure and cultural and artistic activities. Information specialists create a base of credible and relevant sources of information and with direct contact with users achieve informational, advisory and educational role of public libraries. The analysis of the report on the operations of the City Library and interviews with information specialist states what are the activities of those services, which programs were made in 2015. and with what results. In the questionnaire library users stated wich services they mostly use and how many are aware of the programs held in the library.

**Key words:** information service, development of the information service, public library, Zagreb City Library



## O autorici

Sanja Franov rođena je u Rijeci 1982. godine. Nakon završene jezične gimnazije odlazi na studij u Bolognu (Italija) koji zbog obiteljskih razloga prekida na prvoj godini te se po povratku u Rijeku zapošljava. Nakon osam godina provedenih u radnom odnosu vraća se u studentske klupe, na Sveučilištu u Rijeci 2009. godine upisuje Preddiplomski studij kulturologije koji završava 2012. te potom na Filozofskom fakultetu u Zagrebu upisuje Diplomski studij etnologije i kulturne antropologije te informacijskih i komunikacijskih znanosti - bibliotekarstva. Tijekom studija pohađa nekoliko ljetnih škola iz sociologije i knjižničarstva te odlazi na dvomjesečnu Erasmus+ praksu u ELTE Sveučilišnu knjižnicu u Budimpeštu. Kao certificirana instruktora Pilatesa trudi se promicati svijest o zdravom životu te slobodno vrijeme provoditi u prirodi sa svojim psom ili isprobavati nove i zdrave kulinarske recepte. Zaljubljenica je u knjige i istočnjačke prakse te redovito prakticira Hatha Yogu i Tai Chi.